

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y
TURISTICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ALCALDÍA
DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI**

ALEXANDER VASCO PÉREZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI**

2006

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y
TURISTICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ALCALDÍA
DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI**

ALEXANDER VASCO PÉREZ

Pasantía para optar el título de
Ingeniero Industrial

Director

CIRO MARTINEZ OROPESA

Master en Dirección de Empresas

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI**

2006

Nota de aceptación:

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar el título de Ingeniero Industrial

Ing. WALDO DUQUE

Jurado

Santiago de Cali, Junio 29 de 2006

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	8
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. ASPECTOS GENERALES DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	14
1.1 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	14
1.2 Niveles De Gestión	14
1.2.1 Nivel Global	15
1.2.2 Nivel Sectorial	15
1.2.3 Nivel Territorial	16
1.3 MISIÓN Y VISIÓN	16
1.3.1 MISIÓN	16
1.3.2 VISIÓN	17
1.4 ORGANIGRAMA	18
2. ANTECEDENTES	19
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
4. OBJETIVO	22
4.1 OBJETIVO GENERAL	22
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
5. JUSTIFICACIÓN	23
5.1 PARA LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	23
6. MARCO TEORICO	24
6.1 QUÉ ES CALIDAD	24
6.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD	24
6.3 NORMA NTC- GP 1000: 2004	24
6.3.1 Principios De La Gestión De La Calidad Para Organismos Entidades Del Estado	25

6.4	GESTIÓN POR PROCESOS	27
7.	METODOLOGIA	33
8.	DESARROLLO DEL PROYECTO	36
8.1	REALIZACION DEL DIAGNOSTICO EN LA SECRETARIA DE CULTURA	37
8.1.1	REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	37
8.1.1.1	Presentación Del Proyecto En La Dependencia.	38
8.1.1.2	Agenda Del Diagnóstico.	38
8.1.1.3	Participantes En El Desarrollo Del Diagnóstico.	39
8.2	RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO	40
8.2.1	Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma NTCGP- 1000-2004	40
8.3	RECONOCIMIENTO DE LA CADENA DE VALOR DE LA ALCALDÍA	62
8.4	IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y UBICACIÓN DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS	64
8.5	IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS	66
8.6	MODELACIÓN ED SUBPROCESOS	68
9.	CONCLUSIONES	71
10.	RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFÍA	73
	ANEXOS	74

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Tipología de procesos.	28
Figura 2 . Modelo de un sistema de Gestión de la calidad Basado en proceso	30
Figura 3. Mapa de Procesos Inicial	62
Figura 4. Mapa de Procesos Actual.	64
Figura 5. Procesos del macroproceso Desarrollo Social.	65
Figura 6. Macroproceso Desarrollo Social, Procesos y subprocesos.	66

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Guía estructurada de Diagnostico	73
Anexo 2. Manual del proceso servicios culturales y turísticos	91
Anexo 3. La Gestión De La Calidad Como Filosofía De La Gestión Pública	212

GLOSARIO

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de cualquier bien y/o servicio, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

CALIDAD: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

CLIENTE: Persona que recibe un producto o servicio y deriva de él un valor de su uso. Para efectos de la Ley 872 el cliente son los destinatarios, usuarios o beneficiarios. El producto o servicio se refiere a los derivados de la misión asignada al organismo o entidad del estado por el ordenamiento jurídico vigente.

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

DEFINIR Y DOCUMENTAR: Establecer de forma reproducible el significado preciso, naturaleza o característica de algo.

DISEÑO Y DESARROLLO: El diseño crea la solución conceptual, y el desarrollo transforma la solución en un modelo operacional.

EFFECTIVIDAD: Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de lo planificado, como en el manejo de los recursos utilizados.

EFICACIA: Medida de la extensión en la cual las actividades planificadas se llevan a cabo y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades, en particular, las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos”

ENTIDAD: Ente de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la ley 872 de 2003

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la entidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, y organización producida y recibidas por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

INDICADOR DE GESTIÓN: Conjunto de variables cuantitativas o cualitativas que se van a medir. La Gestión de Procesos implicará contar con un cuadro de indicadores referidos a la calidad y a otros parámetros significativos, permitiendo que la organización pueda conocer, controlar y mejorar su gestión

INFRAESTRUCTURA: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.

MAPAS DE PROCESOS: Una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, así mismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de

soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

MODELADO DE PROCESOS: Realizar el modelado de un proceso es sintetizar las relaciones dinámicas que en él existen, probar sus premisas y predecir sus efectos en el cliente. Constituye la base para que el equipo de proceso aborde el rediseño y mejora y establezca indicadores relevantes en los puntos intermedios del proceso y en sus resultados.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo buscado o pretendido, relacionado con la calidad.

PROCEDIMIENTO: Una manera especificada de efectuar una actividad.

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS: Procedimientos que se establecen formalmente en un medio reproducible como papel o disquete.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

REGISTRO: Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

REQUISITOS DE CALIDAD: Necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria que se refiere a las características inherentes de un producto, proceso o sistema.

REVISIÓN: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

TRAZABILIDAD: Capacidad de seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

RESUMEN

El proyecto *“Diseño y Documentación Del Proceso Servicios Culturales Y Turísticos del Sistema De Gestión de La Calidad de La Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali”*, tiene como alcance la identificación y caracterización de los procesos misionales que desarrolla la Secretaría de Cultura, y busca que los funcionarios interpreten el concepto de enfoque basado procesos y el papel que cumple el enfoque funcional con el que han venido trabajando, esto con el fin de dar mejora y calidad en todos los procesos que conllevan finalmente a la satisfacción del cliente.

INTRODUCCIÓN

La tendencia actual de las empresas y entidades del Sector Público y Privado de diferentes actividades económicas, es mejorar e introducir cambios que le agreguen valor a sus procesos, es así como el contar con un Sistema de Gestión de la Calidad, se convierte en instrumento poderoso para poner a punto su capacidad de competir, de gestionar y lograr la satisfacción de sus clientes.

El Estado Colombiano, identificó la necesidad de implementar una herramienta sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional de los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional.

La orientación de la Norma NTC-GP1000 es la de adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Se busca crear la plataforma para que en el corto y mediano plazo el municipio cuente con una importante herramienta de gestión que enmarcada en el plan de desarrollo municipal, le facilite entre otros propósitos, la administración de sus procesos, optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros con los que cuenta, y ante todo contribuir a la satisfacción social de la comunidad como beneficiaria de los servicios brindados por dicho organismo estatal.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

1.1 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Se entiende por Administración Municipal, el conjunto de organismos por medio de los cuales se desarrolla la Administración Pública en el área territorial y administrativa del Municipio de Santiago de Cali.

- La Administración Central es el conjunto de entidades directamente dependientes del Alcalde, que cumplen labores de asistencia complementarias al ejercicio de su función de Jefe del ejecutivo Municipal y de Policía; incluye los Departamentos Administrativos, las Direcciones Adscritas, las Secretarías, los Fondos Especiales y los CALI. (Decreto. 0203/2001, Art. 30, Ac. 01/96, Art. 33)
- La Administración Descentralizada Municipal, está integrada por los Establecimientos Públicos y los Fondos con Personería Jurídica asimilados a éstos, las Empresas Industriales y Comerciales del Municipio y las Sociedades de Economía Mixta sometidas al régimen Legal de las Empresas Industriales y Comerciales del Municipio. (Decreto. 0203/2001, Art. 31 Acuerdo. 01/96, Art. 34)

1.2 NIVELES DE GESTIÓN

Los niveles de gestión para el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Municipal, son tres: (Decreto. 0203/2001, Art.32)

1.2.1 Nivel Global. Tendrá la visión de conjunto de la gestión de la Administración Municipal:

- DESPACHO DEL ALCALDE
 - Secretaría General
- DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS
 - Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.
 - Departamento Administrativo de Planeación Municipal –DAPM
 - Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente-DAGMA
- DIRECCIONES ADSCRITAS
 - Dirección Jurídica
 - Dirección de Desarrollo Administrativo
 - Dirección de Control Disciplinario
 - Dirección de Control Interno
- FONDO FINANCIERO ESPECIALIZADO DEL MUNICIPIO DE CALI- F.F.E

1.2.2 Nivel Sectorial. Desarrolla la función administrativa en las áreas de responsabilidad central, a través de las Secretarías que integran el sector:

SECTOR SOCIAL

- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud Pública
- Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social
- Secretaria de Vivienda Social
- Secretaría de Cultura y Turismo

SECTOR FISICO

- Secretaría de Infraestructura y Valorización

- Secretaría de Tránsito y Transporte
- Emsirva
- Emcali

SECTOR COLECTIVO

- Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad
- Secretaría de Deporte y Recreación.

1.2.3 Nivel Territorial. Coincide con las comunas y corregimientos, los que a través de los Centros de Administración Local Integrada- CALI, ejercen las actividades operacionales y administrativas, de modo inmediato en relación con los habitantes.

1.3 MISIÓN Y VISIÓN

La alcaldía de Santiago de Cali a través de su plan de desarrollo adoptado por el Acuerdo Municipal 0127 de Junio 24 de 2004 y en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 40 de la Ley 152 de 1994 definió:

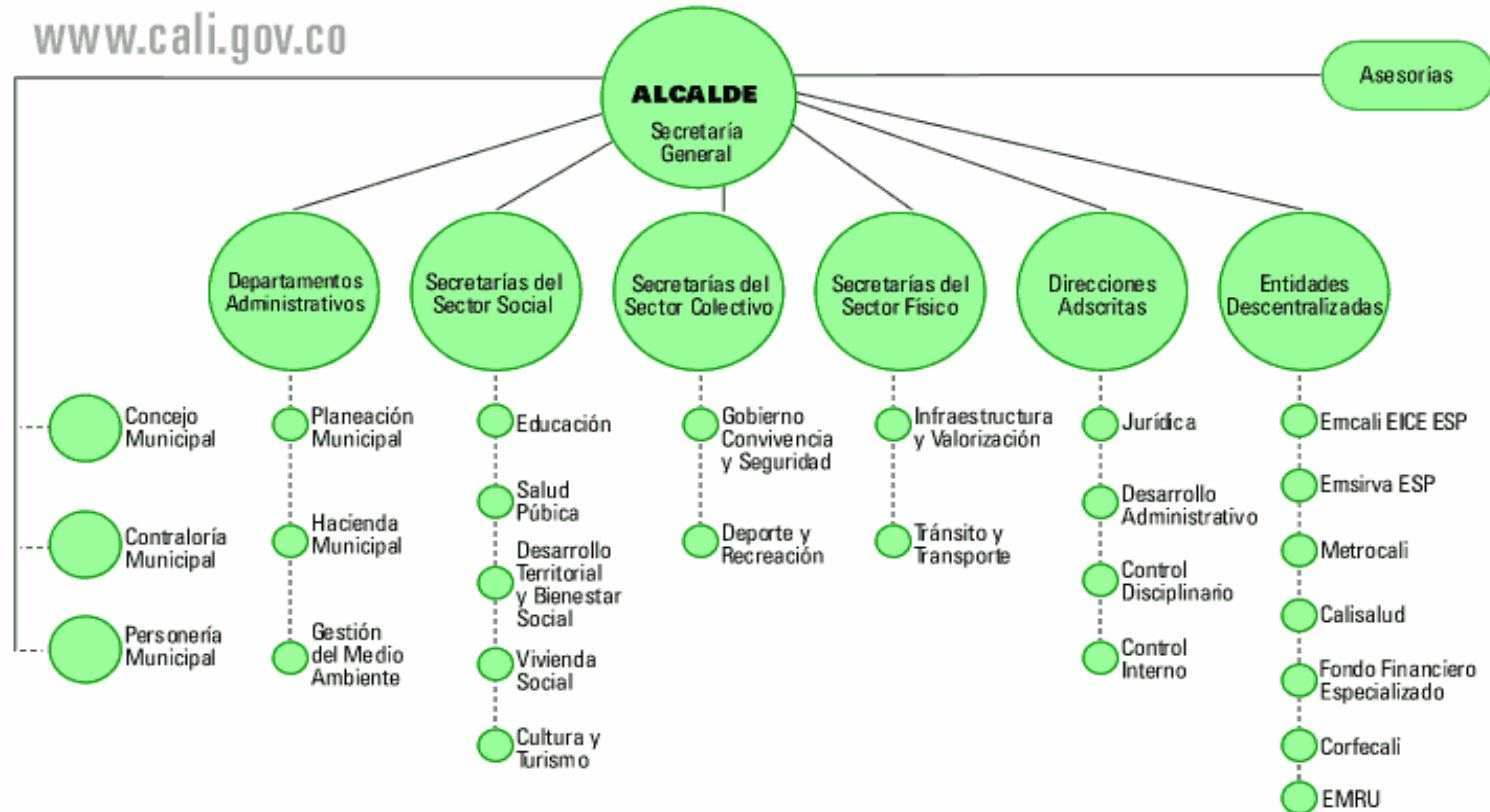
1.3.1 Misión. Trabajar en la construcción de un municipio justo y equitativo, en el que se satisfagan los derechos constitucionales y se brinden a sus habitantes las condiciones mínimas de bienestar y dignidad, lo cual exige un acuerdo y esfuerzo interinstitucional, entre la alcaldía, el gobierno departamental, nacional y la sociedad civil, así mismo una interacción con el consejo Municipal y los entes de control. Se trabajará con todos los sectores, actores y agentes creadores de ciudad y generadores de desarrollo económico, tecnológico y social para lograr las alianzas necesarias y cumplir con el objetivo de fortalecer a Cali en su dimensión económica, social, física, ambiental, cultural y democrática. Por tal motivo nos

constituiremos, como gobierno municipal, en facilitadores de los procesos y propuestas ciudadanas que sean de beneficio para Santiago de Cali.

1.3.2 Visión. Nuestros esfuerzos estarán encaminados a transformara Cali en un municipio donde los derechos de la gente sean lo primero; en una gran metrópolis internacional, competitiva, la capital del pacifico latinoamericano, la capital de los servicios y del conocimiento. De nuevo seremos la capital deportiva y recreativa de Colombia, la meca del arte y la cultura, en fin, honraremos nuestro reconocimiento en los tiempos como “Cali, la sucursal del Cielo”. Para lograrlo no limitaremos las acciones ciudadanas, sino la estimularemos y la apoyaremos.

1.4 ORGANIGRAMA1

www.cali.gov.co



¹ Fuente: Organigrama [en línea]. Santiago de Cali: Alcaldía de Santiago de Cali, 2006. [consultado 16 Enero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.cali.gov.co>

2. ANTECEDENTES

Con el fin de mejorar la competitividad de las entidades Públicas, surge en nuestro país la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:204) oficiales a través del Decreto No. 4110 de diciembre 9 de 2004 de la Ley 872 de 2003 expedida por el Congreso de la república como una obligatoriedad para todas las entidades, para la adopción de un sistema de Gestión de calidad.

Con esta disposición se busca establecer un mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad. Debe tenerse en cuenta que para lograr la calidad de la función pública se debe contar con la responsabilidad de sus servidores, e incluso de los contratistas que colaboran con la consecución de los fines estatales.

Es por esto que el municipio de Cali debe acoger la Norma NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes de carácter oficial.

De acuerdo con esta disposición, los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica, de conformidad con las características del Municipio de Santiago de Cali, como actividad complementaria al Sistema de Control interno es prioritario para mejorar la gestión en la aplicación de los recursos públicos para beneficio de la comunidad.

Un enfoque de este tipo cuando se utiliza en un Sistema de Gestión de la Calidad enfatiza la importancia de:

- El cumplimiento de los requisitos de tipo legal, de la comunidad, y de la misma Alcaldía.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

De acuerdo con los resultados de la evaluación preliminar por la comisión de empalme en diciembre de 2003 realizadas por los órganos de Control, el Sistema de Control Interno en la Administración Central del Municipio del Santiago de Cali no ha sido implementado de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes. Situación que se agrava aún mas con la expedición de la ley 872 de 2003, en la cual como complemento al Sistema de Control Interno, establece

que se debe crear el Sistema de Gestión Calidad en las entidades como una herramienta de gestión sistémica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo.

La ley establece un plazo de cuatro años para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual contribuye a la adecuada implementación del Sistema de Control interno, en elementos como operacionalización de los elementos, documentación y control. Más específicamente en el levantamiento de los procesos y procedimientos.

4. OBJETIVO

➤ OBJETIVO GENERAL

Diseñar el proceso “SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS” del sistema de gestión de la calidad de la alcaldía de Santiago de cali, dotándolo de los métodos adecuados para su operación y control eficaz y eficiente.

➤ OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ubicar el proceso de “**SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS**” en el mapa de procesos y macroprocesos de la Alcaldía
- Identificar los Subprocesos del proceso “**SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS**” en el contexto del macroproceso de Desarrollo Social.
- Establecer los indicadores de gestión del proceso y de los subprocesos.
- Caracterizar el proceso de “**SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS**” y cada uno de los subprocesos que lo compone.
- Establecer, diseñar y documentar los procedimientos de operación de cada subproceso.
- Establecer los métodos de control de cada proceso.

5. JUSTIFICACIÓN

La ejecución del proyecto reviste gran importancia para toda la comunidad, entendida como los ciudadanos del municipio de Santiago de Cali, puesto que se enmarca dentro de los principios de la gestión enunciados en el plan de desarrollo del municipio, en especial en lo relacionado con la transparencia pública y con el principio moralizador de la administración pública.

El objetivo principal en el diseño, implementación y puesta en operación de un sistema de gestión de la calidad es el de satisfacer de manera permanente las necesidades y expectativas de los clientes de la organización. Al darle cumplimiento a este objetivo, los ciudadanos, vistos como los clientes del municipio, verán atendidos sus principales requerimientos de manera más eficaz y eficiente.

a. PARA LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.

El proyecto es importante para la Alcaldía desde el punto de vista que le permitirá complementar y fortalecer su sistema de control interno, constituyéndose en una herramienta de mejoramiento continuo para la organización. De otra parte, permitirá una mejor organización en la administración de los recursos haciendo más eficiente su gestión y contribuyendo a una mayor eficacia en el logro de las metas propuestas.

Así mismo, le permitirá a la Alcaldía darle cumplimiento a la ley 872 de diciembre de 2003 y a la norma NTC-GP 1000 que la reglamenta.

6. MARCO TEORICO

6.1 QUÉ ES CALIDAD

Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir o recibir un producto o un servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Pero, sobre todo, Calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio.

6.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Debe entenderse, por Gestión de la Calidad, el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporado por tanto al proceso de gestión “Management” que alude a Dirección, gobierno y coordinación de actividades. El objetivo de la Gestión de la Calidad, es el mismo de la Administración Municipal: Satisfacer permanente a la comunidad dentro del marco legal que le aplica y mejorar continuamente en su eficacia y eficiencia administrativa.

6.3 NORMA NTC- GP 1000: 2004

La norma NTC-GP 1000:2004 para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para organismos y entidades del estado, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de la comunidad.

6.3.1 Principios de la Gestión de la Calidad para organismos y entidades del estado. Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad que se describen a continuación se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.

- **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de un organismo o entidad del estado es la de servir a sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección del organismo o entidad del estado sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
-
- **Participación activa de los servidores públicos:** El compromiso de los servidores públicos, en todos los niveles, debe permitir el logro de los propósitos organizacionales.
-
- **Enfoque basado en procesos:** Los organismos o entidades del estado están conformados por una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, debe generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

- **Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de un organismo o entidad del estado en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** Implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o servicios de un organismo o entidad del estado sin sacrificar la continuidad de los planes y proyectos.
-
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. No se deben basar simplemente en intuición o autoridad.
-
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** un organismo o entidad del estado y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
-
- **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo, al interior y entre los organismos o entidades del estado, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
-
- **Transparencia:** Los organismos o entidades del estado deben garantizar que sus procesos están disponibles para el control social y que se desarrollan con base en actuaciones y decisiones claras, permitiendo acceso a la información pertinente.

6.4 GESTIÓN POR PROCESOS

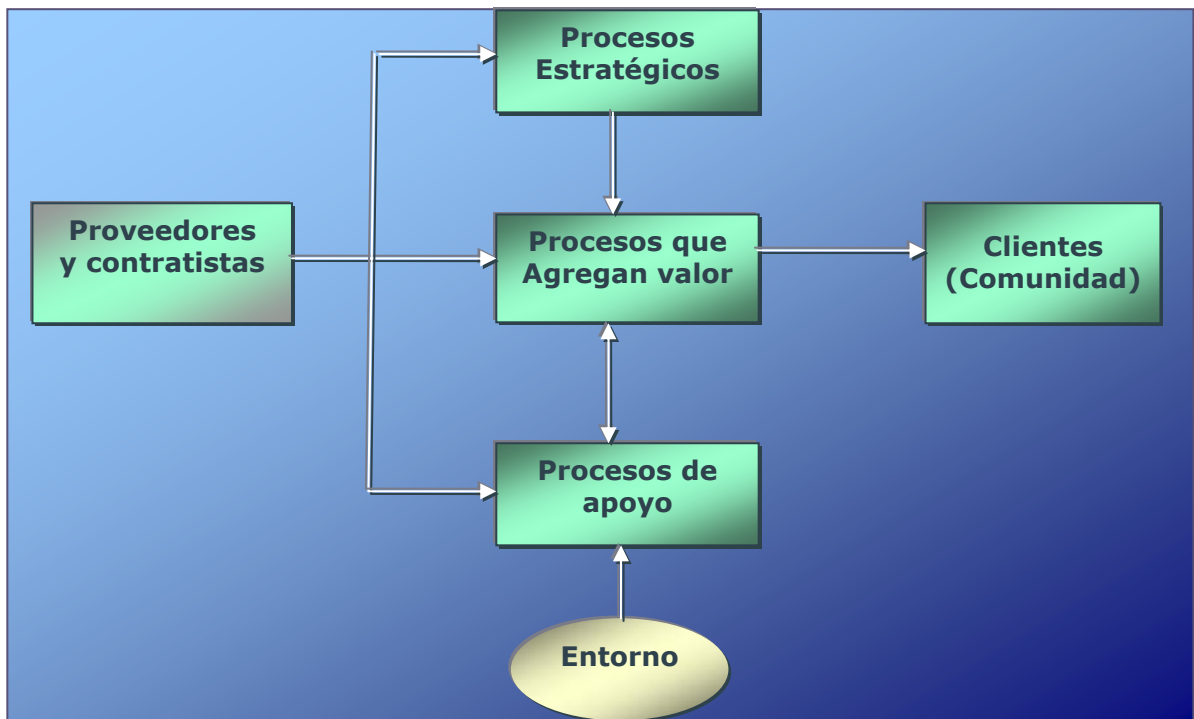
Un proceso es un conjunto de actividades que permiten transformar unas entradas (materias primas, insumos e información) en salidas de mayor valor agregado para clientes internos y externos de la organización. Para que esta transformación se dé, el proceso requiere de unos recursos transformadores representados en las personas que participan, la infraestructura o medios empleados, los métodos de trabajo, los recursos financieros, los ambientes de trabajo, y las mediciones realizadas sobre el proceso.

La gestión por procesos debe entenderse como el trabajo en equipo, el flujo de información y la interacción con los recursos, que permitan ofrecerle a clientes y usuarios los productos y servicios que requieren, con las características mínimas de calidad tales como: oportunidad, economía, confiabilidad, etc.

Los **objetivos** que se buscan a través de la Gestión de Procesos son:

- Incrementar la eficacia.
- Reducir costos.
- Mejorar la calidad.
- Acortar los tiempos y reducir, así, los plazos de producción y entrega del servicio.

En toda organización se identifican varios tipos de procesos como se ilustra en la figura 1 los cuales se agrupan de la siguiente manera:



Fuente: RODRÍGUEZ BALDA, Maria; ROURE J.B; La Gestión por procesos. Barcelona, 1996. p. 126.

Procesos que agregan valor: Son aquellos cuya unión permite formar macro procesos o líneas de servicio para prestar y ofrecer los servicios a la comunidad. Por esta razón usualmente se conocen como procesos misionales, prestadores de servicios o de realización.

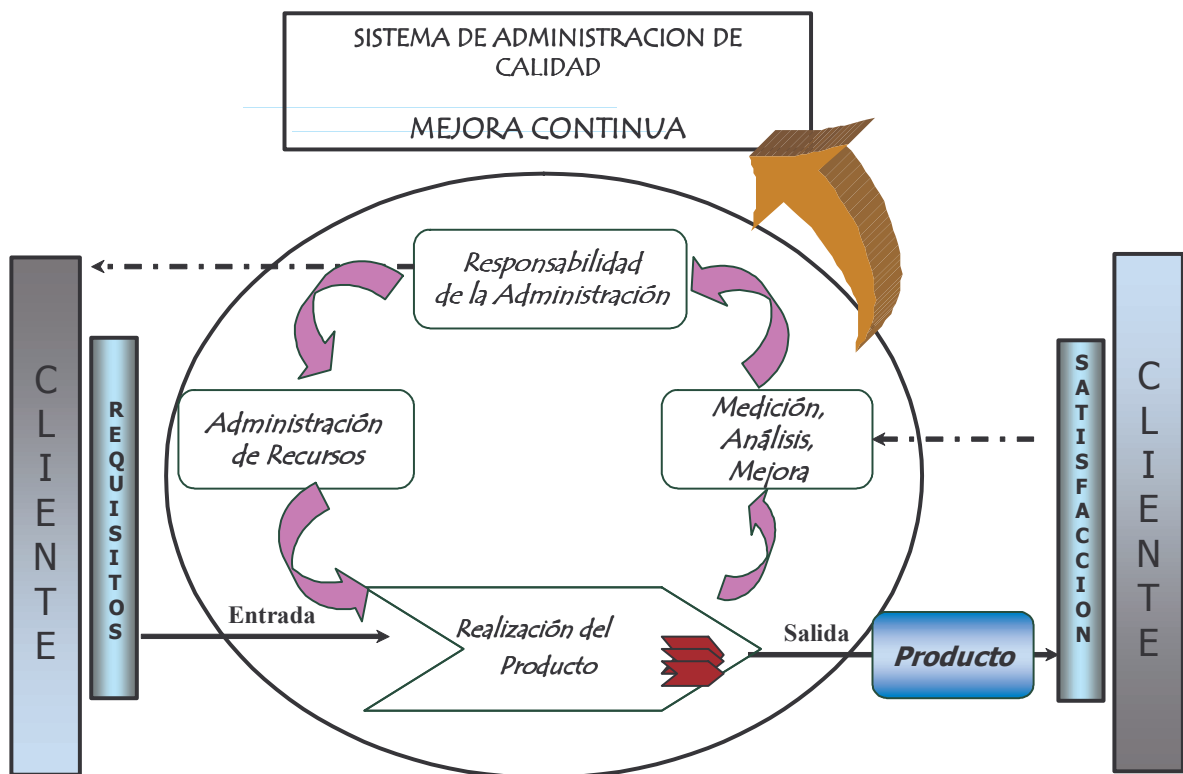
Procesos estratégicos: Son aquellos cuya unión permite formar macro procesos de tipo estratégico para visionar y establecer el rumbo de la organización, junto con las estrategias y recursos necesarios para lograrlo.

Procesos de Apoyo: Son aquellos cuya unión permite formar macro procesos que sirven de soporte para la operación de los demás procesos y su misión es la de ofrecer servicios y recursos a toda la organización.

El modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos que se muestra en la figura 2 muestra que los clientes juegan un papel importante para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento a la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad con respecto a sus requisitos.

6.4.1 Características De La Gestión Por Proceso. Estos objetivos suelen ser abordados selectivamente, pero también pueden acometerse conjuntamente dada la relación existente entre ellos. Por ejemplo, si se acortan los tiempos es probable que mejore la calidad.

Figura 2. Modelo de un sistema de Gestión de la calidad basado en procesos.



Además están presentes, en la gestión de procesos, otras características que le confieren una personalidad bien diferenciada de otras estrategias y que suponen, en algunos casos, puntos de vista radicalmente novedosos con respecto a los tradicionales. Así, podemos aproximar las siguientes:

Identificación y documentación. Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Tal y como se expuso anteriormente, los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

Definición de objetivos. La descripción y definición operativa de los objetivos es una actividad propia de la gestión. La característica del enfoque que nos ocupa es definir explícitamente esos objetivos en términos del cliente. Esto permitirá orientar los procesos hacia la Calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas.

Especificación de responsables de los procesos. Al estar, por lo común, distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. La gestión de procesos introduce la figura esencial de **propietario del proceso**. El dueño del proceso es una persona que participa en sus actividades. Será esta persona la responsable última, teniendo control sobre el mismo desde el principio hasta el final. Generalmente este papel es asignado a un mando o directivo.

El propietario del proceso puede delegar este liderazgo en un equipo o en otra persona que tenga un conocimiento importante sobre el proceso. En este caso, es vital que el dueño del proceso esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega.

Reducción de etapas y tiempos. Generalmente existe una sustancial diferencia entre los tiempos de proceso y de ciclo. La gestión de procesos incide en los tiempos de ciclo, y en la reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.

Simplificación. Intentando reducir el número de personas y departamentos implicados en un ejercicio de simplificación característico de esta estrategia de gestión.

Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido. Es frecuente encontrar que buena parte de las actividades de un proceso no aportan nada al resultado final. Puede tratarse de actividades de control, duplicadas o, simplemente, que se llevan a cabo porque surgieron, por alguna razón más o menos operativa en principio, pero que no han justificado su presencia en la actualidad. La gestión de procesos cuestiona estas actividades dejando perdurar las estrictamente necesarias, como aquellas de evaluación imprescindibles para controlar el proceso o las que deban realizarse por cumplimiento de la legalidad y normativa vigente.

Reducción de burocracia.

Ampliación de las funciones y responsabilidades del personal. Con frecuencia es necesario dotar de más funciones y de mayor responsabilidad al personal que interviene en el proceso, como medio para reducir etapas y acortar tiempos de ciclo. La implantación de estos cambios afecta fuertemente al personal, por lo que ha de ser cuidadosamente llevada a cabo para reducir la resistencia que pudiera darse en las personas implicadas.

Inclusión de actividades de valor añadido. Que incrementen la satisfacción del cliente del proceso

7 METODOLOGIA

Se tendrá en cuenta los Métodos de observación, método deductivo y método de análisis para el desarrollo del proyecto.

El **método de observación**, advierte sobre como se presentan los hechos, en este caso en particular consiste la asistencia permanente del grupo Asesor y capacitador a la Alcaldía para observar los diferentes procedimientos de construcción del municipio y adaptarlos a los requerimientos de la norma. Para ello quien observa debe conocer a fondo el marco teórico y legal sobre el cual se fundamente la investigación que es la norma NTC-GP 1000.

El **método inductivo**, como proceso del conocimiento se inicia por la observación de la realidad actual del municipio partiendo del diagnóstico para establecer el estado de avance del ente municipal en la implementación particular de los requisitos de la Norma NTC-GP-1000 e inferir posteriormente el estado general en que se encuentra el Sistema de Gestión en el ente gubernamental.

El **método de análisis** es parte de la interpretación del diagnóstico realizado, para diseñar e implementar la metodología que le permita al municipio dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-GP-1000, equivalente a la norma NTC-ISO 9001:2000.

Técnicas para la recolección de la información en el diagnostico. Las fuentes son hechos o documentos, recursos, etc. a los cuales se acudirá para enterarse del tema investigado y además obtener información efectiva. En esta investigación se emplearán técnicas tanto primarias como secundarias.

Para el desarrollo del Diagnostico se aplicará una guía estructurada por módulos con el fin de integrar bloques de información y hacer balances sobre temas específicos, útiles para la identificación de procesos (Ver Anexo 1).

Los siguientes son los módulos que conforman la guía:

- Modulo 1. Planificación Estratégica
- Modulo 2. Requisitos Generales
- Modulo 3. Gestión Documental
- Modulo 4. Responsabilidad de la dirección
- Modulo 5. Talento humano y ambiente de trabajo
- Modulo 6. Infraestructura
- Modulo 7. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.
- Modulo 8. Procesos relacionados con el cliente
- Modulo 9. Diseño y desarrollo
- Modulo 10. Adquisición de bienes y servicios
- Modulo 11. Producción y prestación del servicio
- Modulo 12. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- Modulo 13. Medición, análisis y mejora.

Verificación documental y de registros. Se solicitarán documentos y datos que evidencien las respuestas dadas por los funcionarios entrevistados, en aspectos tales como: quejas y reclamos, caracterizaciones, tablas de retención, manuales de funciones, análisis de competencias, indicadores de gestión, planes, programas y proyectos de la Secretaría, gestión contractual, entre otros.

De manera adicional, se aplicará a todos los procesos identificados la metodología conocida como el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), ya que es una herramienta gerencial que permite el abordaje integral de una situación específica

y la implementación de procesos de mejoramiento continuo. Ésta metodología puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos, procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, y elaborar planes de acción para bloquear causas y solucionar problemas.

Hacer: implementar procesos y/o poner en práctica los planes de acción diseñados.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar decisiones con base a la verificación para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

8 DESARROLLO DEL PROYECTO

La alcaldía de Santiago de Cali, como muchas de las entidades gubernamentales del país, ha venido desarrollando sus actividades de una manera funcional, y no, en un enfoque basado en procesos.

Con la ley 872 de 2003, la alcaldía inicia el proceso para la implementación del sistema de gestión de la calidad, apoyados por la Dirección de control Interno y Gestión de la Calidad, dependencia que fue incorporada a la estructura de la Administración Central Municipal mediante el acuerdo 0152 de 2005 en cumplimiento a la ley 87 de 1993, que la determina como uno de los componentes de control interno y que dentro de sus funciones está el diseño y la implementación del sistema de control interno en cada uno de sus elementos, además sería la responsable de proporcionar las directrices y el acompañamiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad contando con la colaboración del equipo técnico de la calidad, éste último conformado por funcionarios de la Administración Central Municipal; de ésta manera trabajan conjuntamente para que a un mediano plazo se cuente con un sistema integral de gestión de la calidad, fortaleciendo una poderosa herramienta de gestión pública que garantice la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la efectividad en los resultados y sobre todo a incrementar la credibilidad y la satisfacción de la comunidad con los productos y servicios recibidos por parte de la Alcaldía mejorando así sus niveles de productividad y efectividad.

Para el diseño en la primera fase de implementación del sistema de gestión de la calidad, la Administración Central Municipal ha contratado a la Unión Temporal UNICALIDAD (conformada por la Fundación Autónoma de Occidente –

FUNDAUTONOMA- La Fundación para la Educación Superior -FES Social-, y a la Consultoría de Alto Desempeño Empresarial Ltda.- CADE)

8.1 REALIZACION DEL DIAGNOSTICO EN LA SECRETARIA DE CULTURA

Para conocer el estado actual y de avance de la alcaldía, se realizó un diagnóstico a cada una de la diecinueve (19) dependencias con las que cuenta la Administración Central Municipal que permita verificar el cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2004.

8.1.1 Realización del diagnóstico. Presentación de la dependencia. La Secretaría de Cultura y Turismo es una integrante del sector social, creada mediante el acuerdo 70 del año 2000, cuya misión es fomentar el desarrollo cultural de todos los sectores sociales de Cali, en particular de la cultura popular y el turismo en el municipio.

Las responsabilidades que tiene la secretaría de cultura y turismo son las siguientes:

- Dirigir la cultura en el municipio de Santiago de Cali, a través de la creación, la distribución y consumo de bienes culturales.
- Propender por el estudio, la conservación, difusión y restauración del patrimonio histórico y la memoria cultural del municipio.
- Asistir y asesorar al Director del Departamento Administrativo de planeación municipal en los asuntos relacionados con el patrimonio arquitectónico y urbanístico del municipio, y a los curadores urbanos cuando éstos los requieran.

- Fomentar la reflexión, el dialogo, la investigación y la difusión de las artes y el conjunto de los valores culturales locales, nacionales y universales.

8.1.1.1 Presentación del proyecto en la dependencia. Dada la situación de cambio de gabinete en la Secretaría de Cultura y Turismo, no se realizó una socialización con todo el grupo de funcionarios. Con cada una de las personas entrevistadas se les explicó el objetivo general del proyecto, su alcance y metodología de ejecución.

8.1.1.2 Agenda del diagnóstico. En coordinación con el representante del equipo técnico de la calidad, se programaron agendas de trabajo que permitieron el levantamiento de la información necesaria para la aplicación de la guía de diagnostico y la elaboración posterior del informe. En la Secretaría de Cultura y Turismo no fue posible iniciar el diagnostico al mismo tiempo que se realizó con las demás dependencias debido a que el representante del equipo técnico de la calidad, se encontraba en vacaciones y era la persona con quien se debía planificar el diagnóstico. Algunas de las entrevistas previstas no pudieron ser realizadas debido al nivel de ocupación de los funcionarios y por no encontrarse. En el mes de diciembre se presentó el cambio de gabinete y hubo cambio de Secretaria en la dependencia, lo cual no permitió la entrevista con la Secretaria saliente ni con la entrante. Adicionalmente en la segunda quincena del mes de diciembre había alto nivel de ocupación en la Secretearía por su participación en la feria de Cali y fue necesario postergar la realización de algunas entrevistas para el mes de enero. En el mes de enero se logró terminar el diagnóstico.

8.1.1.3 Participantes en el desarrollo del diagnóstico. En el desarrollo del diagnóstico participaron los siguientes servidores públicos:

- Profesional Universitario Jurídico
- Secretaria Administrativa
- Secretaria de Dirección
- Auxiliar Administrativo encargada de Almacén
- Contratista de Logística de Eventos
- Contratista de Videoteca
- Directora del Teatro Municipal
- Auxiliar Administrativa de la Biblioteca Infantil.
- Auxiliar Administrativo
- Profesional Universitario encargada de Turismo.
- Contratista Archivo Histórico
- Profesional Universitario encargado de Control Interno y Gestión de calidad.
- Contratista de Comunicaciones
- Profesional Universitario encargado de la Red de Bibliotecas Públicas Comunitarias.
- Profesional Universitario encargada de Takeshima
- Contratista encargada de Sala Jorge Luís Borges

8.2 RESULTADO DEL DIAGNOSTICO

Los hallazgos y conclusiones realizados después de la aplicación de la guía, guardan relación directa con la calidad y cantidad de información que se pudo recolectar durante el trabajo de campo del diagnóstico, lo cual dependió a su vez de la disponibilidad y de la buena voluntad de las personas de la dependencia que se pudieron entrevistar.

Los resultados del diagnóstico fueron usados en conjunto con los de las otras dependencias de la Administración Central de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali, con el fin de establecer de una manera integral, la manera como se desarrollan las actividades en relación con el enfoque sistémico de procesos y de manera muy particular.

8.2.1 Cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP-1000:2004. Para verificar este punto se revisó cada requisito de la norma NTCGP 1000:2004 y se especificaron los hallazgos que soportan el nivel de cumplimiento por parte de la Secretaría de Cultura y Turismo de cada uno de ellos. Los requisitos que se identifican en la norma NTCGP 1000:2004 como de tipo general, particularmente el 4.1 REQUISITOS GENERALES, no se analizaron específicamente, por considerar que estos se encuentran detallados en los demás requisitos de la norma y porque las conclusiones generales se refieren a ellos.

Para efectos de facilitar la lectura y análisis de este informe y de apreciar el nivel de cumplimiento, se conserva la numeración dada a cada uno de los requisitos de por la norma NTCGP 1000:2004

Numeral 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

Numeral 4.2.1 Generalidades.

En la Secretaría de Cultura y Turismo no se han hecho declaraciones documentadas de la política ni de los objetivos de calidad.

No cuentan con los seis procedimientos obligatorios requeridos por la NTCGP 1000 (Control de documentos, control de registros, auditorías internas de calidad, control de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas).

Tampoco cuentan con procedimientos documentados para el desarrollo de sus actividades, excepto en la videoteca en donde se encontraron evidencias de ello, más como una iniciativa de su administradora.

Aunque desarrollan sus actividades apegados a la ley y a la normatividad vigente, tampoco se tienen identificados y consolidados los documentos que contienen dichas leyes.

Numeral 4.2.2 Manual de Calidad

No se ha elaborado el manual de calidad de la dependencia.

Numeral 4.2.3 Control de documentos

No existe un procedimiento propio de la Secretaría encaminada a este propósito.

Se tiene conocimiento solo por parte del representante del equipo técnico de la calidad del procedimiento de control de documentos que está trabajando la Dirección de Control Interno, pero no encuentra aplicación por el momento debido

a la inexistencia de documentos formales que describan los criterios y métodos de operación aplicables en la dependencia.

Numeral 4.2.4 Control de registros de calidad

No se tiene noción general del concepto de registros y menos de registros de calidad. De manera lógica, no se evidencia la existencia de un procedimiento documentado para el control de registros de calidad.

No obstante lo anterior, se comprobaron las buenas prácticas empleadas en la dependencia para el control de la información que se genera.

No se están aplicando actualmente las tablas de retención de documentos en la dependencia aunque se tiene conocimiento de las mismas y se están haciendo preparativos para comenzar su diligenciamiento.

Numeral 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Numeral 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

No fue posible evidenciar de manera directa el nivel de cumplimiento de este requisito debido a que no se pudo entrevistar a la Secretaria saliente ni a la entrante. No obstante lo anterior, por información dada por los funcionarios de la dependencia, en especial del Jefe de grupo y el representante del equipo técnico de la calidad, no se ha empezado a desarrollar por parte de la dependencia la implementación del sistema de gestión de la calidad.

A pesar de lo anterior, es notorio y evidente el compromiso de los funcionarios de la dependencia con el desarrollo y resultados de las actividades y se aprecian condiciones adecuadas para lograrlo, pero con recursos limitados.

Numeral 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

En la Secretaría de Cultura y Turismo se evidencia un alto sentido de vocación y servicio al cliente. Se pudo apreciar que los proyectos que se desarrollan responden a las necesidades detectadas de la comunidad y que hay apertura para trabajar con la comunidad en pos de satisfacer sus necesidades y expectativas.

Numeral 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

No se ha establecido de manera formal la política de calidad de la Secretaría de Cultura y Turismo. Sin embargo, en las definiciones de sus programas y proyectos se aprecia las intenciones y compromisos que se tienen para lograr buenos resultados.

Numeral 5.4 PLANIFICACIÓN

Numeral 5.4.1 Objetivos de calidad

No se han establecido de manera formal objetivos de calidad de la dependencia. Cada proyecto tiene sus propios objetivos y los informes de gestión que se preparan y entregan mensualmente, informan sobre su nivel de cumplimiento.

Numeral 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Secretaria de Cultura y Turismo, no ha establecido la planificación para la implementación del sistema de gestión de la calidad ni se han destinado recursos orientados a lograrlo.

Numeral 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Numeral 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

A través del decreto 0638 de septiembre 25 de 2005 se estableció el perfil de los cargos de carrera administrativa teniendo en cuenta los siguientes componentes:

- Identificación
- Propósito principal
- Manual específico de funciones y de competencias laborales
- Criterios de desempeño
- Conocimientos básicos o esenciales
- Requisitos de estudio y experiencia

Las responsabilidades asignadas a cada cargo de la Secretaría a través del decreto 0638 de 2005 definen los perfiles para los cargos de carrera administrativa.

Se evidencia la definición de responsabilidades identificadas como propósito general de cargo. No se evidencia la definición de los niveles de autoridad.

No obstante lo anterior y dadas las necesidades propias de la dependencia se evidencia que internamente se ha hecho una distribución del trabajo y que se han definido de manera informal responsabilidades para poder cumplir con las metas establecidas.

Numeral 5.2.2 Representante de la Dirección

No se ha hecho un nombramiento específico de un representante de la Secretaría para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión en la dependencia. Por ahora, este papel lo cumple el representante del equipo técnico de la calidad.

Numeral 5.5.3 Comunicación interna

Se aprecia un buen sistema de comunicación en la dependencia basado fundamentalmente en la interacción entre los funcionarios, las reuniones que habitualmente sostienen y los medios documentados que se tienen. Fruto de lo anterior, se aprecia una buena coordinación de las actividades y un flujo normal de información para su ejecución.

Numeral 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Numerales 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3 Generalidades, información para la revisión y resultados de la revisión.

Dada la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la dependencia, no existe un mecanismo formal para medir su gestión. No obstante lo anterior, se verifica mes a mes los resultados parciales mediante la preparación y entrega de un informe de gestión.

Las revisiones hechas no contemplan todos los aspectos que describe la norma NTCGP 1000, debido a que no se tiene información al respecto ni se han implementado las actividades que en un futuro permitan disponer de dicha información, tales como auditorías internas de calidad, desempeño de procesos, retroalimentación de clientes, entre otros.

Numeral 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Numeral 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

No existen recursos propios para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Los recursos necesarios para la ejecución de los programas y proyectos de la Secretaría de Cultura y Turismo, así como de su operación normal, están garantizados a través de la aprobación anticipada por parte de planeación municipal y por el presupuesto aprobado.

Desde el mes de marzo se empieza la planeación de los proyectos para el año siguiente (Fichas de inversión (Necesidades internas) y situado fiscal (necesidades de la comunidad)).

Numeral 6.2 TALENTO HUMANO

La administración del talento humano corresponde directamente a la Dirección de Desarrollo Administrativo, quienes han definido los perfiles para cada uno de los cargos establecidos en el decreto 0638. Los perfiles establecen los siguientes componentes:

- Identificación
- Propósito principal
- Manual específico de funciones y de competencias laborales
- Criterios de desempeño
- Conocimientos básicos o esenciales
- Requisitos de estudio y experiencia

A nivel interno de la Secretaría se ha nombrado a un funcionario para que entre sus diversas actividades atienda los requerimientos del personal; En especial para hacerse a cargo de la liquidación de las horas extras.

De cada funcionario se tiene una hoja de vida en la cual se tiene información general incluyendo la relacionada con la capacitación que reciben. No hay suficiente garantía que en las hojas de vida reposen suficientes evidencias para demostrar el nivel de competencia del personal de la dependencia. Esto lo hace voluntariamente la dependencia ya que las hojas de vida oficiales se encuentran en la Dirección Administrativa.

A nivel de la Secretaría no se han identificado los cargos que tengan mayor incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos, ni se manejan sus competencias orientadas hacia ese propósito.

Numeral 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Secretaría de Cultura y Turismo cuenta con excelentes instalaciones para el desarrollo de sus actividades. Se aprecian áreas de trabajo espaciosas y bien dotadas de muebles y equipos.

Los equipos de cómputo empleados son relativamente nuevos, aunque no trabajan aún en red.

El mantenimiento de las instalaciones y de los equipos se logra hacer mediante fichas de inversión destinadas para tal fin. Otra parte del mantenimiento lo recibe compensatoriamente por parte de la Fundación Carvajal, como uno de sus operadores de la red pública de bibliotecas.

Numeral 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Aunque no se apreciaron estudios formales orientados a la evaluación del ambiente de trabajo, se hacen evidentes las buenas condiciones ya que el edificio y sus instalaciones se prestan y fomentan la armonía y las buenas condiciones para desarrollar las actividades.

Se tienen bien identificadas las áreas de trabajo así como las vías de acceso y evacuación y se encuentran condiciones de seguridad para el personal y para los visitantes a las instalaciones.

A nivel del ambiente actitudinal no se encuentran estudios formales pero a diferencia de otras dependencias se aprecian buenas relaciones laborales y ambientes propicios para la comunicación y el trabajo en equipo.

Numeral 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Numeral 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De manera general los productos y/o servicios que presta la Secretaría a la comunidad son: Eventos culturales, espectáculos culturales, servicio de biblioteca, servicio de información histórica de la ciudad, servicio de videos, servicios de grabación de videos, servicios de promoción turística, entre otros.

De manera formal no se cuenta con planes de calidad como los requeridos por la norma NTCGP 1000:2004 que describan la forma de prestar estos servicios, excepto por la Videoteca donde se encontraron mayores soportes documentales que ilustran la prestación del servicio. La mayoría de servicios que presta la Secretaría se realizan por medio de proyectos que están soportados por fichas de

inversión y para los cuales se han establecido contratos, en los cuales se describen los objetivos y metas a alcanzar, los pasos, la metodología a emplear, los recursos y los mecanismos de verificación a través de las interventorías.

Varios de los servicios se prestan a través de unidades administrativas independientes, sobre las cuales hay que evaluar y determinar en su momento si les da alcance la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que operan como instituciones o empresas totalmente independientes. De manera directa nos referimos al Teatro Municipal, al Teatro Jorge Isaac y los estudios de grabación Takeshima.

Numeral 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Numerales 7.2.1 y 7.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Los servicios ofrecidos por la Secretaría de cultura están enmarcados dentro de los principios constitucionales y dentro de la legislación y normatividad del Ministerio de Cultura. En este sentido, una gran parte de los requisitos que hay que cumplir ya están definidos de antemano. Otro grupo de requisitos surgen directamente de la comunidad a través de los comités de planificación de las JAC a quienes los funcionarios de la Secretaria ayudan para que precisen y orienten sus proyectos hacia objetivos que se enmarquen dentro la misión de la dependencia. El resto de objetivos los determina internamente la Secretaría basados en la retroalimentación que recibe de la comunidad que comúnmente participa de los eventos y actos culturales.

Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente

La naturaleza de los servicios ofrecidos por la Secretaría hace necesario una comunicación e interacción permanente con los usuarios y beneficiarios.

Como se indicó anteriormente, se presenta comunicación directa con los usuarios con fines de detectar sus necesidades y poder formular sus proyectos de situado fiscal. Otra parte muy interesante de la comunicación se hace por medio de la oficina de comunicaciones que tiene la Secretaría por medio de la cual se divulga ampliamente los servicios, actos y eventos.

En cuanto a la retroalimentación de la percepción de los usuarios y beneficiarios no se encontró ningún mecanismo formal que permita determinarla objetivamente. No obstante la percepción que se tiene es que hay satisfacción ya que acuden en gran cantidad a los eventos y hacen alto uso de los servicios. El número de quejas y reclamos que se presentan es muy bajo y en su gran mayoría son atendidos y resueltos por los mismos funcionarios sin que queden registros. Los pocos recursos de petición que se presentan son atendidos por el área jurídica y se pudo evidenciar que son atendidos oportunamente antes del tiempo establecido por la ley. No se encontraron evidencias de quejas y reclamos que vayan directamente a la oficina de QAP de la Alcaldía.

Numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La naturaleza de los servicios ofrecidos por la Secretaría de Cultura y Turismo no hace aplicable este requisito, ya que no requieren una personalización particular para cada usuario. Lo que se hace es una planificación para la prestación de los servicios, la cual se describe en las especificaciones técnicas de cada proyecto.

Numeral 7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Numeral 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

Al igual que muchas de las otras dependencias de la Alcaldía, la Secretaría de Cultura y Turismo tiene un alto volumen de contratación ya que la mayoría de los servicios que presta es través de contratistas.

La modalidad de contratación más común que se pudo encontrar es la de carácter directo debido a los montos. Dentro de las diferentes contrataciones se encontraron los siguientes propósitos:

- Contratos con agentes culturales (artistas)
- Contratos para la administración de la red de bibliotecas (Fundación Carvajal y Asociación de Jóvenes Cristianos).
- Contratos para la administración de la videoteca, el archivo histórico de la ciudad y la logística de los eventos, entre otros.
- Contratos para el desarrollo de los proyectos y programas culturales.

En relación con el cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004, no se encontró ningún análisis del nivel de impacto de lo contratado en la calidad de los servicios de la Secretaría, que permitiera hacer una clasificación de los servicios adquiridos y de los contratistas en términos de su mayor o menor importancia.

La evaluación para la selección de los contratistas se hace bajo el cumplimiento de la ley 80, evaluando las propuestas en lo jurídico, en lo técnico y en lo financiero. El seguimiento a los contratistas se hace por medio de los interventores externos e internos. No obstante lo anterior, la información no se emplea para

evaluar en su conjunto el desempeño integral de los contratistas y tener en cuenta los resultados para futuras contrataciones.

No se encontró seguimiento ni evaluación de desempeño de los interventores externos.

En cuanto a la compra de insumos o materiales se informó que de esto se encarga directamente la Secretaría de Hacienda y por eso no se establece ningún tipo de conclusiones al respecto.

Numeral 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios:

En la muestra tomada para el diagnóstico (contratos 4215-24.01.064-2005 con Fundación Colombia Empresarial y 4215-24.01.050-2005 con Fundaleonora) se verificaron los documentos requeridos por la Ley 80 en la etapa precontractual como son: la Disponibilidad Presupuestal, ficha febim, análisis de conveniencia, términos de referencia y pliego de condiciones, propuesta, garantía de seriedad de la oferta en el caso de la licitación pública de intermediación de seguros, evaluación técnica y financiera de la propuesta, encontrándose en general cumplimiento con los mencionados requisitos, excepto por el de análisis de conveniencia.

Se evidenció en ambas muestras que las especificaciones técnicas de los contratos a suscribir, se establecieron adecuadamente en los términos de referencia, y que la forma de pago se pactó teniendo en cuenta la naturaleza y cuantía del contrato a suscribir. Igualmente se evidencia la existencia de minuta del contrato, de garantía única y el Registro Presupuestal

Numeral 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

El cumplimiento de las características o requisitos de los servicios se hace por medio de tres mecanismos: El primero es a través del seguimiento a los contratos por parte de los Interventores tanto internos como externos, el segundo es a través del seguimiento que hacen los funcionarios de la dependencias y el tercero por medio del seguimiento que realiza la propia comunidad a través de sus grupos organizados.

El registro de los resultados de la verificación de lo adquirido queda consignado en las actas de interventoría y de manera muy particular en las actas de culminación de proyectos.

Numeral 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La prestación de los servicios ofrecidos por la Secretaría se hace de manera controlada si bien no cumpliendo totalmente con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.

En este sentido, todos los proyectos y programas que se manejan por medio de contratación tienen plenamente definidos los objetivos y metas a cumplir, así como la metodología y actividades a ejecutar. Las propuestas de los contratistas hacen parte integral de los contratos y en ellas se especifican con mayor nivel de detalle las características de los servicios a prestar.

En el caso de eventos y espectáculos, tienen igualmente establecido un objetivo particular y se pactan las condiciones para su prestación antes de ser contratados y ejecutados.

No obstante lo anterior, no se tienen instructivos de trabajo específicos para el desarrollo de las actividades, excepto en la videoteca, en donde se encontraron documentos que apuntan el tal sentido.

Tampoco se tienen formalmente establecidas las variables que requieren ser monitoreadas aunque en la práctica por la experiencia de los funcionarios y de los contratistas, se ejerce control sobre los aspectos más fundamentales de la prestación de los servicios.

Tampoco se han identificado los riesgos del proceso ni se han implementado acciones preventivas para darles tratamientos.

Numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

En su mayoría se puede afirmar que los servicios ofrecidos por la Secretaría pueden ser verificados antes de su entrega a los usuarios y beneficiarios por medio de las actividades de interventoría. No obstante lo anterior, se recomienda revisar este punto de vista durante la etapa de modelación de los procesos, con los funcionarios asignados, con el fin de evaluar con mayor profundidad la aplicación o la exclusión de este requisito.

Numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad

Los servicios de la Secretaría se identifican por medio del número del contrato, por medio del cual se presta, y por los informes de gestión que se presentan periódicamente. La información que se va generando durante la prestación de los servicios se va adicionando a las carpetas donde reposa lo relacionado con cada contrato. Igualmente de importancia es la información generada por medio del

seguimiento de los interventores internos o externos que igualmente se archivan cronológicamente en las carpetas o folios de los contratos.

Para realizar la trazabilidad de los servicios prestados basta buscar en estas carpetas y allí se encuentra gran cantidad de información que permite reconstruir la forma como se prestó el servicio y los resultados alcanzados.

Numeral 7.5.4 Propiedad del cliente

En el único servicio donde se puede afirmar que aplica este requisito es en los estudios de grabación Takeshima, en donde se graban videos para los artistas locales con el fin de ayudarlos a que hagan de su arte un negocio (En este contexto se toma a los artistas como clientes). En relación con esto, se encontró un manejo responsable y comprometido del material grabado. En los demás servicios se puede concluir que no se hace aplicable este requisito.

Numeral 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

En algunos de los servicios prestados por la dependencia, tales como los eventos, los espectáculos y los servicios de promoción turística, no se hace uso de insumos ni materiales para la prestación de los servicios, y por lo tanto no se hace aplicable este requisito.

En el servicio de la red de bibliotecas los principales elementos que requieren de adecuada preservación son los propios libros, videos y demás material audio visual, así como los elementos que se manejan para dotar a la comunidad. En tal sentido se encontraron muy buenas condiciones de preservación que garantizan la conservación de sus características en el tiempo. Igual situación ocurre con los servicios de videoteca y del archivo histórico de la ciudad, donde se encuentran

condiciones muy especializadas y rigurosas de preservación de los videos y de los documentos respectivamente.

Numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

En ninguno de los servicios ofrecidos por la Secretaría se requiere el uso de dispositivos físicos para la medición de la calidad de los servicios. Solo en la videoteca se encontraron equipos de medición para mantener regulada la temperatura y la humedad relativa del almacén donde se conservan las películas originales de la videoteca.

Numeral 8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Numeral 8.1. GENERALIDADES

En el mapa de proceso de la dirección se visualizan los procesos de Gestión de Calidad y Control Interno que se encuentran en proceso de construcción. Se espera que los requisitos contemplados en este numeral se contemplen en dichos procesos.

La respuesta a los requerimientos específicos de este numeral se encuentra en los requisitos mencionados a continuación.

Numeral 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

De manera formal, como lo requiere la norma NTCGP 1000:2004, la Secretaría no cuenta con procesos orientados al seguimiento, medición, análisis y mejora de sus servicios y del sistema de gestión de la calidad.

Numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente

Aunque no existen mecanismos formales para medir la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los servicios, se tiene la percepción de que esta aún no se está midiendo la satisfacción del cliente mediante un método formal, en la actualidad no se hace seguimiento a las quejas que se reciben, ni se aplica un método que permita una trazabilidad para medir el nivel de satisfacción.

Numeral 8.2.2 Auditoria interna

En la Secretaría no se tiene implementado el proceso de auditorias internas de calidad. No obstante lo anterior, reciben auditorias de parte de contraloría y se formulan planes de mejoramiento con base en los resultados. Igualmente hay un seguimiento por parte de control interno que permite evaluar el nivel de cumplimiento y de resultados de la dependencia.

Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

No se han definido aún de manera formal las variables de control que permitan alcanzar los resultados esperados en cada proceso. Sin embargo en la Secretaría, se aprecia mucho orden y disciplina en la ejecución y en el seguimiento de las actividades, lo cual apunta al cumplimiento del requisito.

Numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/ ó servicio

Dado que la gran mayoría de actividades y servicios que desarrolla y presta la Secretaría es por medio de contratistas, el seguimiento de los resultados está en manos de los interventores de los proyectos. Un porcentaje de ellos tiene como interventores a los mismos funcionarios de la Secretaría y otros, especialmente los de situado fiscal, tienen interventores externos. Sin embargo se pudo comprobar

que a partir del 2006 se tiene previsto en las fichas de inversión las interventorias de los contratos.

Se cuenta con registros de los resultados de la interventoría en actas establecidas para tal propósito.

Numeral 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

No existe un procedimiento formal ni documentado para identificar y darle tratamiento a las no conformidades en los servicios. El término de no conformidad no es conocido ni comprendido.

Las fallas del día a día se corrigen según la iniciativa y el estilo de cada funcionario.

Numeral 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Aunque sin haber acordado previamente las herramientas estadísticas aplicables a la gestión de las diferentes áreas, se encuentra que cada una de ellas aplica las que más se le prestan para informar sus resultados de gestión. Entre las más comunes se apreciaron tablas de recolección de datos, gráficos de barras, gráficos de tendencias, entre otros.

No obstante lo anterior, no se encontró análisis particular de datos provenientes de la satisfacción de los clientes, del desempeño de los proveedores y contratistas, de la conformidad de los servicios ni del desempeño de los procesos.

Numeral 8.5 MEJORA

Numerales 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3. Mejora continua, acción correctiva y Acción preventiva

La Secretaría no cuenta con procedimientos formales y documentados para la toma de acciones correctivas ni preventivas. Aunque se informa de mejoras que se han logrado capitalizar en los últimos años, no se tienen evidencias documentadas que permitan apreciar las no conformidades reales o potenciales que fueron atendidas, el análisis de sus causas, los planes de acción emprendidos y el seguimiento a la eficacia de su aplicación.

Numeral 8.1.2.2 Estado de la secretaria con respecto a lo contemplado en la Ley 872. Según lo contemplado en la ley 872 de 2003 los requisitos que debe cumplir cualquier entidad pública para implementar un Sistema de Gestión de Calidad son:

- a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;
- b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;

e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control de mayor riesgo de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen cada entidad;

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control.

g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;

h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;

i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos

De la información obtenida mediante el diagnóstico se concluye que la Secretaría de Cultura y Turismo no ha establecido, documentado ni implementado un sistema de gestión de la calidad de manera intencional ni formal.

No obstante lo anterior, se pudo comprobar que tal como se ejecutan las actividades actualmente se logra dar cumplimiento a algunos de estos requisitos, tales como los siguientes:

a y b. Se tienen establecidos los usuarios y beneficiarios de los servicios que presta la secretaría y la planificación y programación de los mismos se hace con base en las necesidades detectadas directamente en la comunidad.

Los requisitos que no se cumplen totalmente son los siguientes:

c. No se han identificado conciente y formalmente los procesos que le permiten a la Secretaría cumplir con sus funciones.

d, f y g . Aunque se tiene conocimiento de los criterios y de los métodos para el desarrollo de las actividades, se hace de manera informal y no se encuentran documentados.

e. No se tienen identificados formalmente los puntos de control críticos para garantizar el cumplimiento de los compromisos y para satisfacer a los beneficiarios y usuarios de los servicios.

h, e i. No se hace un seguimiento y medición formal a los procesos ni se toman acciones de mejoramiento documentadas.

Como conclusión final, si bien en la dependencia no se cumple con un gran porcentaje de los requisitos establecidos en la ley 872 de 2000 y en la NTCGP 1000:2004, se presentan muy buenas condiciones de ambiente de trabajo y de ambiente actitudinal para emprender la formalización del sistema de gestión de la calidad y para implementar aquellas actividades necesarias que permitan darle cumplimiento a la totalidad de requisitos.

8.3 RECONOCIMIENTO A LA CADENA DE VALOR DE LA ALCALDÍA

Al inicio del proyecto la Administración central Municipal a través de la dirección de control interno y la participación del Equipo Técnico de la calidad, identificaron las actividades importantes que integran su cadena de valor y que corresponden a cada una de las áreas de la organización que satisfacen las necesidades de la comunidad, esta identificación permitió establecer cada uno de los macroprocesos y su ubicación y secuencia dentro de la misma; a continuación en la figura 3, se muestra el mapa de procesos que se había definido.

Para dar continuidad al proceso se decidió ver la interacción de los procesos identificados en el diagnóstico, con el fin de definir el objetivo de cada macroproceso, su alcance y participación en la cadena de valor, facilitando de esta manera la ubicación de los procesos que pertenecen a cada uno de ellos, posteriormente se programaron jornadas de socialización en la que los funcionarios de la Alcaldía participaron en su caracterización.

Figura No. 3. Mapa de Procesos Inicial.



Del mapa suministrado inicialmente por la dirección de control interno, se modificaron los macroprocesos administrativo, control y mejoramiento, y gestión Tecnológica.

Estos macroprocesos se modificaron por las siguientes razones:

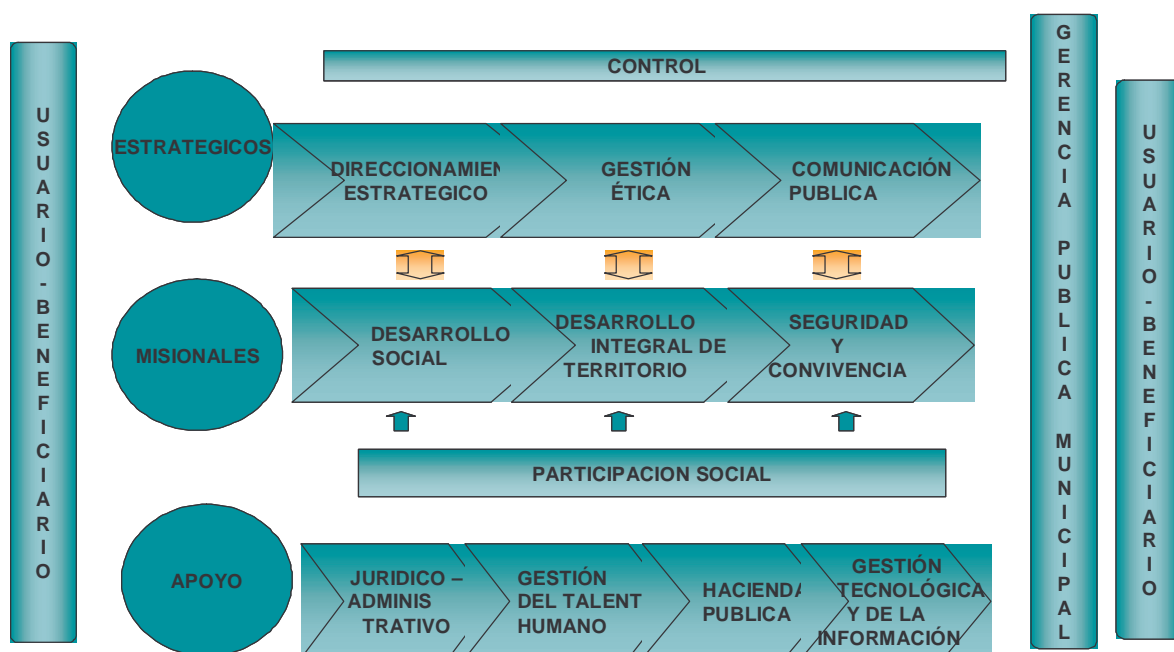
Control y mejoramiento: se consideró que los procesos de mejoramiento hacen parte del macroproceso de direccionamiento estratégico, en donde darán las directrices para planificar acciones de mejora que aporte a cumplir los objetivos y metas planteadas en el plan de Desarrollo.

Administrativo: Teniendo en cuenta la relevancia que cumple la asesoría jurídica para el desempeño de la administración central, se decidió cambiar su nombre a macroproceso Jurídico Administrativo.

Gestión Tecnológica: Considerando la gestión documental como pilar fundamental para el procesos de sistema de gestión de calidad y que el manejo de la información a través de una plataforma informática, se modificó a macroproceso de la gestión tecnológica y de la Información.

Como se muestra en la siguiente figura:

Figura 4. Mapa de Procesos Actual.



8.4 IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y UBICACIÓN DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS

Una vez terminada la realización del diagnóstico, se continuó con la etapa de identificación de los procesos apoyados con la información obtenida en el trabajo de campo, donde se identificaron grandes bloques de actividades, entradas-salidas, clientes, proveedores internos, externos, participantes del proceso y además, la normatividad que se debe cumplir para dar cumplimiento a los requisitos de carácter legal exigidos por la Ley.

En esta etapa también se realizaron jornadas de trabajo donde participaron los analistas, el coordinador y el director técnico del proyecto, permitiendo establecer la ubicación de los procesos en cada macroproceso y para la secretaría de Cultura y Turismo, se determinó que el proceso que se desarrolla en esta dependencia es

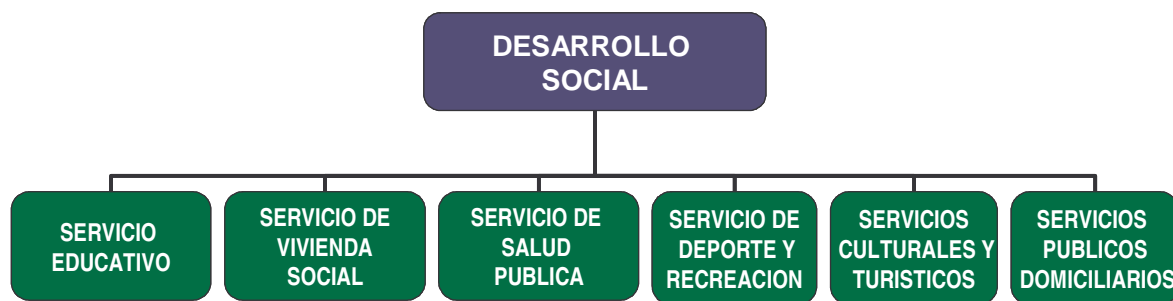
Servicios culturales y turísticos; nombre que permite integrar los productos que allí se generan; a su vez, el proceso se ubicó en el macroproceso de Desarrollo social.

El macroproceso de Desarrollo Social fue definido así:

“Garantizar a la comunidad el acceso a los bienes y servicios sociales consagrados en la Constitución Nacional, para contribuir al bienestar y al desarrollo integral de la población del Municipio de Santiago de Cali”.

Y está compuesto por los siguientes procesos: **Servicio Educativo, Servicio De Vivienda Social, Servicio De Salud Pública, Servicio De Deporte Y Recreación, Servicios Culturales Y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios (figura 5).**

Figura No. 5 Procesos del macroproceso Desarrollo Social.



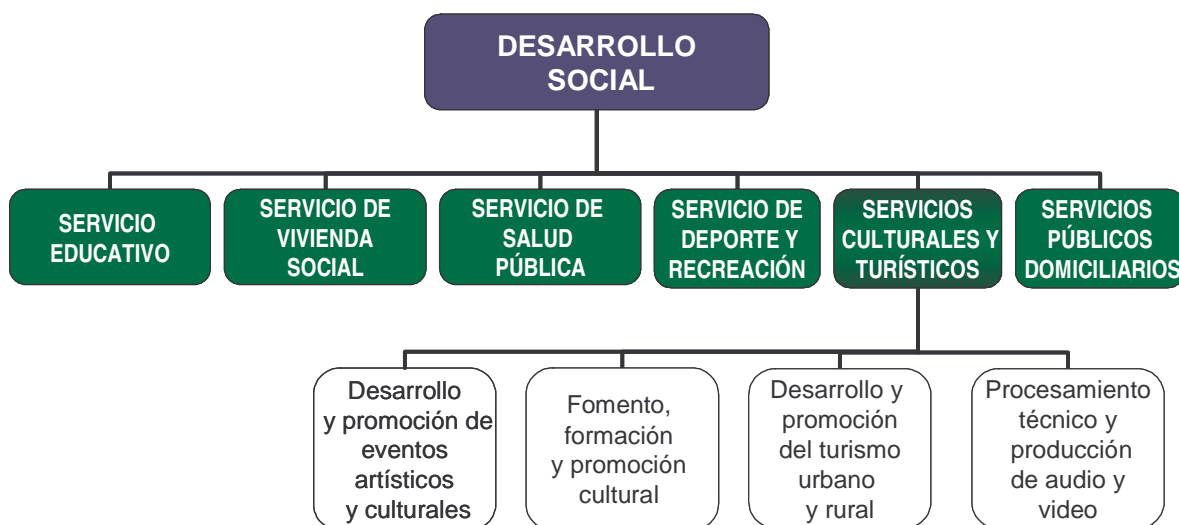
8.5 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS SUBPROCESOS DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS

Por la complejidad de los procesos de la Administración central Municipal y su responsabilidad frente a la comunidad del municipio, hace que los procesos estén conformados a su vez por subprocesos.

Para la caracterización de cada subproceso, se definieron grupos operacionales de trabajos integrados por los funcionarios que participan activamente en cada una de las actividades que lo conforman, con ellos se programaron jornadas de trabajo que permitieron obtener información que alimentaran el desarrollo del proyecto. Las reuniones finalizaban con la firma de actas donde se registraban aspectos como los objetivos de la reunión, logros alcanzados, dificultades, compromisos adquiridos por los funcionarios y analistas entre otros.

Del proceso de Servicios Culturales y Turísticos se identificaron los siguientes subprocesos: **Fomento, formación y promoción cultural, Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales, Procesamiento técnico y producción de audio y video, Desarrollo y promoción del turismo urbano y rural** (Ver figura 6).

Figura 6. Macroproceso Desarrollo Social, Procesos y subprocesos.



8.6 MODELACIÓN DE SUBPROCESOS

La modelación tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso o subproceso, orientándolo a la satisfacción de sus beneficiarios y/o grupos de interés; la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades que se requiere realizar y las tareas mínimas para ejecutarla. Esto implica también que se defina los informes que debe recibir y suministrar cada proceso o subproceso a sus grupos de interés.

Para la modelación, fue necesario que durante el trabajo de campo se lograra encontrar respuesta a : Cuales son las entradas o insumos? Que características o especificaciones deben cumplir los insumos? Quienes son los proveedores de cada insumos? Cuales son las salidas, beneficios o servicios? Que características deben cumplir los servicios? Quienes son los beneficiarios de cada producto o servicio?

De esta manera en la modelación se realizaron actividades sucesivas que se resumen en:

- Creación del grupo de trabajo para la modelación: A este grupo se le ha asignado la responsabilidad del despliegue y actuación permanente de los procesos a cargo del área, con su aporte se determinaron insumos, proveedores, cliente o grupos de interés, identificación de actividades, tareas que permitieron definir procedimientos que garanticen los resultados eficientes.
- Definición de requisitos legales: La operación de todo proceso en las entidades públicas parte de una normatividad que lo reglamenta, ya sea de

origen interno o externo, siendo indispensable para su operación el conocimientos de la misma por parte del funcionario público que direcciona, ejecuta u opera el proceso.

- **Determinación de recursos para el proceso:** Se identifican los recursos humanos y de infraestructura que se necesitan para que el proceso logre alcanzar el objetivo establecido.
- **Determinación de productos:** Se identifican los productos o el resultado esperado con la ejecución del proceso o subproceso, identificado a partir del objetivo definido para el proceso y el macroproceso. Se debe definir las características o especificaciones que debe reunir el producto teniendo en cuenta los requerimientos de los beneficiarios y/o grupo de interés y los clientes internos o externos que requieren del producto del proceso.
- **Determinación de Insumos:** Se identifican de manera genérica, los insumos requeridos para la ejecución y la obtención del resultado y/o producto definido en la actividad anterior, describiendo características como especificaciones técnicas o requisitos generales que permitan cumplir con las características del producto, además del cumplimiento de requisitos legales, sin olvidar mencionar los proveedores que suministrar estos insumos.
- **Diseño de procedimiento:** Identifica las actividades que se consideran necesarias para ejecutar el proceso y el cumplimiento de las especificaciones del producto teniendo en cuenta su ejecución secuencial y cumpliendo el ciclo PHVA, desagregando sus tareas de una manera que reflejen el cumplimiento de la actividad propuesta, los puntos críticos de control y los responsables de su ejecución.

- Plan de Control: Permite identificar las tareas que necesitan mecanismos o acciones dirigidas a reducir la ocurrencia de eventos que pueda interrumpir la adecuada ejecución del proceso que afecte el logro de los objetivos.
- Diseño de Flujograma: Permite la representación gráfica del procedimiento que debe seguirse para la ejecución estandarizada del subproceso. El gráfico presenta la secuencia de las tareas a seguir para llevar a cabo el procedimiento, cada una de estas se representa gráficamente a través de una convención y se realiza el diagrama teniendo en cuenta el orden de intervención del cargo responsable de su ejecución.
- Informes generados: Determina la información y el tipo de informe que se debe generar en el proceso o subproceso para dar cumplimiento a exigencias legales o por requerimiento del beneficiario y/o grupo de interés interno o externo, garantizando que la información sea útil y pertinente para el destinatario.

Antes de iniciar con las actividades de modelación de los subprocesos, se programaron jornadas de capacitación en el tema de Gestión por procesos con el equipo procedimental responsable de las actividades que conllevan a los procesos misionales de la secretaría, para consolidar en ellos los conceptos necesarios para la caracterización y documentación del proceso.

La información suministrada por los funcionarios se registró en los formatos que describen el resultado de las actividades que se mencionaron anteriormente y que hacen parte del MANUAL DE PROCESOS (Ver Anexo 2).

9 CONCLUSIONES

Con las jornadas de trabajo con los funcionarios de la secretaría se logro fortalecer el concepto de gestión por proceso el cual se basa en el proyecto y permite salirse del enfoque funcional en el que han venido trabajando.

Con las actividades identificadas en el diagnóstico, se definió el objetivo del proceso SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS, de esta manera se ubicó en el macroproceso DESARROLLO SOCIAL que hace parte del mapa de procesos de la Administración Central Municipal.

Al analizar los productos generados por las actividades que ofrece la secretaría, se identificaron y definieron los subprocesos que hacen parte del proceso de SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS

Con los funcionarios ejecutores de las actividades se definieron los indicadores de gestión de los subprocesos identificados, teniendo en cuenta el cumplimiento a los objetivos, estrategias y metas establecidas en el plan de desarrollo.

Se caracterizó el proceso de SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS y los subprocesos que lo componen, apoyado por los formatos establecidos para tal fin.

Se diseñaron y definieron los procedimientos de operación del subproceso de desarrollo y promoción de eventos culturales.

Se establecieron los métodos de control para cada procedimiento que tiene el subproceso.

10 RECOMENDACIONES

- Para dar cumplimiento a la ley 872 de 2003, la Alcaldía de Santiago de Cali debe darle continuidad al procesos de implementación del sistema de gestión de la calidad formulando proyectos enfocados a los macroprocesos que no tuvieron cobertura en éste.
- Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de Calidad se basa en un enfoque sistémico, se recomienda que se de inicio simultáneamente al diseño de los macroprocesos que faltan, permitiendo de esta manera que se pueda interrelacionar la información para ver el sistema de una manera integral.
- La Alcaldía debe brindar periódicas capacitaciones a todos los niveles de la institución para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia del diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Estudiar la posibilidad de modificar la estructura organizacional de la Alcaldía, para que permita que los funcionarios tengan una carga laboral acorde a los cargos que vienen ejecutando y se cumpla a plenitud las responsabilidades de sus dependencias.
- La alcaldía debe establecer políticas y directrices de la alta dirección que permita mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad una vez Implementado.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública. Santafé De Bogotá D.C.: ICONTEC. 88 p. NTCGP 1000 : 2004.

ALCALDÍA, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN. Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali: 2004/2007. Santiago de Cali: Impresora Feriva, 2004. 86 p.

HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la empresa. Santafé de Bogotá: MCGRAW-Hill interamericana, 1.994. 339 p.

Ley 80 de 1.993 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1993. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 132 de 1.994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 152 de 1994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 443 de 1994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 489 de 1.998 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1998. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 594 de 2000 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 2000. [consultado 21 de Febrero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 872 de 2003 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 2003. [consultado 16 de Enero, 2006]. Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

MENDEZ, Carlos. Metodología. Santafé de Bogotá: Mcgraw-Hill interamericana, 1988. 263 p.

Anexo 1. Módulo 1- Planificación Estratégica De La Dependencia

Introducción.

Las técnicas de diagnóstico recomendadas para obtener la información requerida para este módulo son las entrevistas con funcionarios de la dependencia y la consulta de documentos.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:

No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Cuenta la dependencia con misión y visión . Se encuentra actualizada.						
2	Se tienen definidas estrategias.						
3	Se cuenta con programas dirigidos al cumplimiento de las estrategias.						
4	Se cuenta con proyectos dirigidos al cumplimiento de las estrategias.						
5	Se evidencia que se haya tenido en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad para la formulación de los programas y proyectos.						
6	Se evidencia la formulación de metas de los proyectos con base en datos históricos.						
7	Se cuenta con indicadores de gestión para los proyectos.						
8	Se evidencia el cálculo de dichos indicadores.						
9	Desarrolla actualmente la dependencia algún proyecto de similares características al de implementación de un sistema de gestión de la calidad?						
10	Se tiene presupuesto asignado para implementar el sistema de gestión de la calidad.						
11	Que otros proyectos de mejoramiento tiene actualmente la dependencia .Por favor listarlos.						

Módulo 2 - Requisitos Generales

Introducción.

El objetivo de este módulo es determinar si en la dependencia se tiene o se ha empezado a implementar un enfoque basado en procesos para el desarrollo de las actividades y para el logro de sus resultados. Así mismo si las personas que integran la depende

SERVIDOR(es) PUBLICO A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Ha establecido la dependencia un sistema formal de gestión de la calidad y esta documentado.						
2	Ha identificado la dependencia los procesos que le permiten cumplir con su misión, incluyendo los misionales, estratégicos y de apoyo.						
3	Se ha determinado la secuencia y la interacción entre los procesos.						
4	Se han determinado los requisitos y los métodos que debe cumplir cada proceso para garantizar su operación y control eficaz y eficiente.						
5	Hay disponibilidad de recursos y de información para operar y controlar los procesos en la forma establecida en el punto anterior						
6	Se le ha realizado seguimiento, medición y análisis a cada proceso y hay evidencias suficientes de haberlo hecho						
7	Se han realizado mejoras a los procesos y hay evidencias de ello						
8	Se han identificado los riesgos de la dependencia que tienen impacto en la satisfacción de los clientes, en las materias y funciones que le competen y se han establecido y aplicado puntos de control sobre los mismos.						
9	Existen procesos de la dependencia subcontratados con terceros. Si es así, existen métodos de control para asegurar el cumplimiento de requisitos para estos procesos.						

Módulo 3 - Gestión Documental

Introducción.

El objetivo de este módulo es identificar si la dependencia ha formalizado sus prácticas operativas, si se han socializado entre los funcionarios y si son de aplicación cotidiana.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:							COMENTARIOS
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	
1	Se han documentado la política y los objetivos de la calidad de la dependencia.						
2	Cuenta la dependencia con un manual de calidad aprobado de manera oficial.						
3	Cuenta la dependencia con los procedimientos obligatorios requeridos por esta norma (Control de documentos, control de registros, auditorías internas de calidad, control del producto o servicio no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas)						
4	Cuenta la dependencia con un conjunto de documentos aprobados oficialmente que le garanticen el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Existe un listado oficial de estos documentos.						
5	Cuenta la dependencia con un Manual de procedimientos y métodos aprobado oficialmente.						
6							
7	En caso que la dependencia tenga un procedimiento de control de documentos, contiene éste todos los requisitos expuestos en el numeral 4.2.3 de la norma)						
8	El procedimiento existente cubre el control de los documentos de origen externo.						
9	En caso que la dependencia tenga un procedimiento de control de registros, contiene éste todos los requisitos expuestos en el numeral 4.2.4 de la norma)						
10	Le ha dado consideración la dependencia al cumplimiento de la ley 594 para el control de sus documentos y de sus registros						

Módulo 4 - Responsabilidad De La Dirección

Introducción.

El objetivo de este módulo es determinar si en la dependencia se tiene o se ha empezado a implementar un enfoque basado en procesos para el desarrollo de las actividades y para el logro de sus resultados. Así mismo si las personas que integran la depende

SERVIDOR(es) PUBLICO A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Ha identificado formalmente la dependencia sus diferentes tipos de clientes internos y externos y le ha dado un nombre genérico y representativo a cada uno.						
2	Se tiene determinado de manera precisa el producto y/o servicio que se le entrega a cada tipo de cliente.						
3	Se ha determinado de manera formal con los diferentes tipos de clientes, los requisitos que deben cumplir los productos y/o servicios entregados.						
4	Dispone la dependencia de mecanismos sistemáticos que le permitan enterarse de los cambios en los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes internos y externos ?						
5	Se ha determinado formalmente una política de calidad para la dependencia. Si es así, le da cumplimiento a los requisitos del numeral 5.3 de la norma.						
6	Se ha comunicado la política a los servidores públicos de la dependencia y a los subcontratistas de servicio. Hay evidencia de haberlo hecho formalmente.						
7	Se han fijado de manera formal objetivos de calidad que apoyen el cumplimiento de la política de calidad.						
8	Se han desplegado los objetivos de calidad en las funciones y niveles de la entidad.						
9	Son acordes los objetivos con el marco legal aplicable y con los recursos disponibles en la dependencia.						

10	Se ha realizado una planificación de detalle para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la dependencia. Existe un cronograma definido para hacerlo.						
11	Cuenta la dependencia con presupuesto para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad. Hay evidencias.						
12	Se dispone de alguna metodología formal que le permita visualizar el impacto de los cambios significativos en la dependencia y prepararse o anticiparse a dichos impactos. (Manejo de proyectos)						
13	Se han definido de manera formal las responsabilidades y autoridades de los diferentes cargos de la dependencia. Hay evidencias formales.						
14	Se ha designado a algún servidor público de la dependencia, del nivel directivo, para que administre el sistema de gestión de la calidad						
15	Existe un proceso formal de comunicación dentro de la dependencia que garantice el efectivo flujo de la información						
16	Dispone la dependencia de alguna metodología formal por medio de la cual se planifiquen y realicen revisiones al sistema de gestión de la calidad (Gestión de la dependencia)						
17	Hay evidencias formales de esta revisión y demuestran haber tenido en cuenta todas las entradas indicadas en el numeral 5.6.2 de la norma.						
18	Demuestran las evidencias de la revisión haber tomado conclusiones y acciones de mejora según los resultados alcanzados.						

Módulo 5 - Talento Humano Y Ambiente De Trabajo

Introducción.							
El objetivo de este módulo es identificar los cargos que participan en el desarrollo de las actividades de la dependencia y establecer sus niveles de responsabilidad y autoridad.							
SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Existe un área específica de la dependencia responsable y preocupada por el desempeño, bienestar y desarrollo del recurso humano?						
2	Se ha realizado una clara descripción de los cargos de la dependencia y se han establecido las líneas funcionales y de autoridad para los mismos.						
3	Se ha definido de manera precisa, clara y entendible la responsabilidad o resultados esperados en cada cargo de la dependencia?						
4	Se ha definido de manera precisa, clara y entendible el nivel de autoridad o de decisiones para cada cargo de la dependencia?						
5	Se ha documentado la responsabilidad y autoridad de los cargos de la dependencia y se han comunicado a los funcionarios?						
6	Ha identificado la dependencia los cargos que afectan de manera directa la calidad de los productos y servicios ofrecidos?						
7	Ha definido la dependencia los perfiles de competencia de los cargos requeridos para el desarrollo de sus actividades?						
8	Contemplan los perfiles de los cargos requisitos de educación, experiencia, formación y habilidades?						

9	Mantiene la dependencia folios, carpetas u otro tipo de documentos, que contenga las evidencias para demostrar la competencia de los funcionarios ?					
10	Despliega y realiza la organización algún tipo de estrategias y actividades formales, encaminadas a incrementar el nivel de conciencia de las personas en cuanto a la importancia de las actividades que desarrollan y su contribución a los objetivos de la organización?					
11	Se ha determinado el ambiente de trabajo necesario para lograr los resultados esperados en los productos o servicios generados por la dependencia y se vive este ambiente.					

Módulo 6 - Infraestructura

Introducción.

El objetivo de este módulo es identificar los recursos de tipo físico con los que se desarrollan las actividades de la dependencia y establecer si son suficientes, adecuados y si están en buenas condiciones para su uso.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Cuenta la dependencia con adecuadas instalaciones para el desarrollo de sus actividades?						
2	Se aprecian instalaciones adecuadas y agradables que propicien el bienestar, la seguridad y la productividad en el desarrollo de las actividades?						
3	Dispone el personal de herramientas, útiles y dotaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades?						
4	Dispone el personal de servicios de apoyo adecuados para el desarrollo de sus actividades (Servicios telefónicos, correo, comunicaciones, etc)?						
5	Cuenta la dependencia con un área de mantenimiento de la infraestructura?						
6	Dispone la dependencia de un programa formal de mantenimiento preventivo o programado?						
7	Dispone la dependencia de manuales de operación, seguridad y mantenimiento de sus equipos?						
8	Cuenta la dependencia con hojas de vida de sus equipos, útiles y herramientas, donde se indiquen sus especificaciones técnicas y se registren las operaciones de mantenimiento realizadas sobre los mismos?						

Módulo 7 - Planificación De La Realización Del Producto O Prestación Del Servicio

Introducción.

El objetivo de este módulo es conocer la razón de ser de la dependencia y establecer cuales son los productos y/o servicios de valor agregado que entrega a la comunidad o a otras dependencias de la Alcaldía.

SERVIDOR(es) PUBLICO A ENTREVISTAR:

No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	De acuerdo con la estructura orgánica del municipio, cuales son los productos y servicios tangibles que la dependencia suministra.						
2	Se han fijado de manera formal objetivos de calidad para los productos o servicios ofrecidos por la dependencia. Hay evidencias documentadas al respecto.						
3	Se ha determinado de manera formal cuales son las características que deben tener los productos y/o servicios que entrega la dependencia. Existen documentos donde se expliquen estas características y sus requisitos.						
4	Cuenta la dependencia con planes de calidad formales para cada una de las familias de productos o servicios que entrega, en los cuales se describan las etapas o procesos aplicables, los documentos y recursos aplicables a cada etapa.						
5	Se encuentran planificadas las actividades de inspección y ensayo para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios ofrecidos por la dependencia y están claros los criterios de aceptación y rechazo de los mismos.						
6	Tiene la dependencia un registro formal de los productos y/o servicios generados.						

Módulo 8 - Procesos Relacionados con el Cliente

Introducción.

El objetivo de este módulo es establecer si la dependencia ha identificado sus clientes internos y externos y si ha determinado sus necesidades y expectativas en torno a los productos y/o servicios generados.

SERVIDOR(es) PUBLICO A ENTREVISTAR:

No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Dispone la dependencia de mecanismos formales que le permitan establecer los requisitos específicos de tipo legal y de los clientes en los productos o servicios a ofrecer.						
2	Dispone la dependencia de algún mecanismo o formato que le permita registrar los requisitos a cumplir en el momento de establecer acuerdos o compromisos? Hay evidencias de su aplicación.						
3	Se dispone de algún mecanismo formal para comunicar oportuna y claramente y a quien corresponda, los compromisos y acuerdos adquiridos con los clientes .						
4	Se cuenta con alguna metodología que permita revisar de manera previa los requerimientos de los clientes en relación con lo que le puede ofrecer la dependencia? Participan en esta revisión cargos de diferentes áreas?						
5	Existe algún mecanismo o documento por medio del cual se formalicen los compromisos adquiridos con los clientes?						
6	Dispone la dependencia de alguna metodología que le permita atender las modificaciones a los servicios acordados con los clientes?						

7	Dispone la dependencia de metodologías publicitarias y promocionales para informar a sus clientes internos y externos los productos y/o servicios ofrecidos y sus bondades?						
8	Dispone la dependencia de algún sistema o metodología formal para registrar, atender y hacerle seguimiento a las quejas y reclamos de sus clientes internos y externos?						
9	Se lleva un consecutivo de las quejas y reclamos de los clientes y análisis estadísticos que permitan establecer su comportamiento y tendencia?						
10	Dispone la dependencia de algún sistema o metodología formal que le permita enterarse o investigar sobre el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos entregados. Existen registros que así lo evidencien.						

Módulo 9 - Diseño y Desarrollo

Introducción.

El objetivo de este módulo es conocer la razón de ser de la dependencia y establecer cuales son los productos y/o servicios de valor agregado que entrega a la comunidad o a otras dependencias de la Alcaldía.

SERVIDOR(es) PUBLICO A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Los productos o servicios ofrecidos por la dependencia requieren de un diseño individual para un cliente o aplicación particular. (Aplica diseño)						
2	Si es así, dispone la dependencia de alguna metodología formal que le permita planificar y realizar el diseño de los productos o servicios.						
3	Hay evidencias de la planificación y del desarrollo del diseño para los productos o servicios recientemente ofrecidos por la dependencia.						
4	Cuenta la dependencia con evidencias de la revisión, la verificación y la validación de los diseños de productos o servicios ofrecidos.						
5	Tiene la dependencia registros de las modificaciones hechas a los diseños iniciales de los productos y/o servicios ofrecidos.						
6	Tiene la dependencia un buen sistema de comunicación que le permita informar los cambios en los diseños de los productos o servicios a todos los involucrados.						

Módulo 10 - Aprovisionamiento de Insumos y Servicios

Introducción.

El objetivo de este módulo es establecer los medios por los cuales la dependencia asegura la disponibilidad de los insumos y recursos básicos para el desarrollo de sus actividades y determinar si subcontrata o no servicios para uso interno o como parte de los que genera a sus clientes internos o externos.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:							
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1	Tiene plenamente identificada la dependencia la totalidad de bienes y servicios habitualmente adquiridos?						
2	Ha analizado y determinado la dependencia cuales de los bienes y servicios habitualmente adquiridos tienen incidencia en la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a los clientes internos y externos?						
3	Tiene plenamente identificados la dependencia a sus proveedores y contratistas de bienes y servicios?						
4	Ha establecido y aplicado la dependencia criterios válidos para la selección por primer vez de sus proveedores y contratistas?						
5	Cuenta la dependencia con carpetas, contratos, folios, hojas de vida o cualquier otro tipo de documento que demuestre la aplicación de los criterios anteriores en los proveedores y contratistas actuales?						
6	Ha establecido y aplicado la dependencia criterios válidos para la evaluación del desempeño de los proveedores y contratistas de productos y servicios incidentes en la calidad de los productos y/o servicios generados?						
7	Tiene establecida la dependencia y ha aplicado criterios válidos para reevaluar a sus proveedores y contratistas incidentes en la calidad final de los productos y servicios ofrecidos?						
8	Posee la dependencia descripciones precisas y claras de los productos y servicios que habitualmente adquiere?						
9	Posee la dependencia formatos u otro tipo de documentos para detallar los productos y/o servicios a adquirir y le son entregados de manera previa a los proveedores y contratistas seleccionados?						
10	Verifica y registra la dependencia la conformidad de los bienes y servicios adquiridos al momento de su recibo o antes						

	de su uso?						
11	Emplea la dependencia algún tipo de estadísticas para describir el comportamiento de los bienes y servicios adquiridos y de los proveedores y contratistas que los surten?						
12	Retroalimenta la dependencia a sus proveedores y contratistas sobre su desempeño y establece acuerdos de mejoramiento con éstos?						

Módulo 11 - Producción y Prestación del Servicio

Introducción.

El objetivo de este módulo es identificar las actividades, pasos y tareas de carácter rutinario que se ejecutan en la dependencia con el fin de alcanzar sus metas y de producir los productos y servicios.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:

No.		ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	COMENTARIOS
1		Estan identificadas de manera precisa y clara las actividades de la dependencia requeridas para producir los productos o servicios generados.						
2		Se cuenta con descripciones documentadas de los requisitos que deben cumplr los productos o servicios ofrecidos por la dependencia						
3		Estan ilustradas o simbolizadas las actividades a través de cualquier medio.						
4		Existen rutinas definidas para desarrollar las actividades o es diferente cada vez que se va a producir algo.						
5		Existen instrucciones de trabajo documentadas para el desarrollo de las actividades.						
6		Se cuenta con equipos, herramientas o dispositivos adecuados para el desarrollo de las actividades.						
7		Se cuenta con dispositivos de seguimiento y medición adecuados para las actividades de seguimiento y medición						
8		Se ejecutan las actividades de seguimiento y medición planificados.						
9		Están identificados los riesgos de mayor impacto en las actividades.						
10		Existen productos o servicios ofrecidos por la dependencia que no puedan ser verificados antes de su entrega a los clientes.						
11		En los casos anteriores se valida por algún mecanismo que los procesos están en capacidad de cumplir con los requisitos de calidad esperados en los productos o servicios.						
12		Se tiene alguna metodología para identificar de manera individual los productos o servicios ofrecidos por la dependencia, a lo largo de todas sus etapas de producción.						

13	Dispone la dependencia de algún medio que le permita idénticas el estado de aceptación o rechazo de los productos o servicios ofrecidos						
14	Tiene la dependencia algún sistema de trazabilidad que le permita rastrear la historia y ubicación de los productos o servicios ofrecidos. Hay evidencias de esto.						
15	Para la producción o la prestación del servicio de la dependencia se requiere de bienes o información de propiedad del cliente						
16	Dispone la dependencia de mecanismos que le permitan salvaguardar y responder de los bienes que sean propiedad del cliente.						
17	Dispone la dependencia de mecanismos y métodos que le permitan preservar los materiales e insumos empleados para la producción y la prestación de los servicios.						

Módulo 13 - Medición, Análisis Y Mejora

Introducción.

El objetivo de este módulo es establecer si en la dependencia se tiene cultura de la medición de resultados y del control de parámetros de importancia para alcanzar las metas.

SERVIDOR(es) PUBLICO(S) A ENTREVISTAR:							COMENTARIOS
No.	ASPECTO A VERIFICAR	1	2	3	4	5	
1	Tiene la dependencia procesos o actividades que le permitan realizar control de calidad a los productos o servicios						
2	Tiene la dependencia procesos o actividades que le permitan verificar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad						
3	Tiene la dependencia procesos o actividades que le permitan mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.						
4	Ha determinado la dependencia cuales son las herramientas estadísticas aplicables para demostrar el comportamiento y la tendencia de sus resultados de gestión, las ha aplicado y cuenta con evidencias recientes?						
5	Ha determinado la dependencia métodos para recolectar y utilizar la información de la percepción del cliente con respecto a los productos o servicios y hay evidencias de haberlos utilizado.						
6	Tiene la dependencia un procedimiento documentado que le permita planificar y realizar auditorias internas de calidad y hay evidencias de su aplicación.						
7	Tiene la dependencia un sistema de evaluación de sus procesos o actividades que le permita demostrar la conformidad de los productos o servicios. Hay evidencias de la aplicación de este sistema.						
8	Tiene la dependencia un sistema que le permita medir y hacer seguimiento a las características de los productos o servicios ofrecidos. Hay evidencias de su aplicación.						

9	Tiene la dependencia un procedimiento documentado que le permita identificar y controlar los productos o servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencional. Hay evidencias de su aplicación.						
10	Ha determinado la dependencia cuales son los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Hay evidencias de que se hayan recopilado y analizado estos datos.						
11	Hay evidencias de que los resultados del análisis de los datos haya conducido a la mejora continua de los productos, servicios, procesos o actividades de la dependencia.						
12	Tiene la dependencia un procedimiento documentado que le permita tomar acciones correctivas para eliminar las acusas de las no conformidades y prevenir que vuelvan a ocurrir. Hay evidencias de su aplicación.						
13	Tiene la dependencia un procedimiento documentado que le permita tomar acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia. Hay evidencias de su aplicación.						
14	Ha identificado la dependencia las variables o parámetros de control que requieren ser monitoreadas de manera periódica, con el fin de alcanzar las metas propuestas?						
15	Ha planificado o diseñado la dependencia la forma de medir las variables o parámetros de control, indicando responsables, frecuencias, sistemas de muestreo, métodos, y registros aplicables?						

Anexo 2. Manual Del Proceso Servicios Culturales Y Turísticos



Sistema de Gestión de la Calidad

Alcaldía Santiago de Cali

CONTENIDO

MANUAL DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS	92
1 OBJETIVO	94
1.1 OBJETIVO GENERAL	94
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	94
2 . ALCANCE	95
3 . RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	96
4 . DEFINICIONES.....	97
5 . MAPA DE PROCESO	98
6 . MODELACION DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS	99

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

- Estandarizar y unificar bajo criterios de calidad y efectividad, el proceso de Servicios Culturales y Turísticos al interior de la Administración Central Municipal en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las políticas, leyes, normas, decretos reglamentarios y resoluciones que enmarcan el proceso de Servicios Culturales y Turísticos
- Identificar y estandarizar las actividades de cada uno de los procedimientos que se presentan al interior del proceso Servicios Culturales y Turísticos.
- Recopilar y construir instrumentos de trabajo que evidencien la realización de las actividades claves y faciliten el desarrollo del proceso.

Identificar los puntos críticos del proceso para diseñar controles que permitan disminuir al máximo la materialización del riesgo existente

2. ALCANCE

Este documento aplica para el desarrollo de las actividades de los subprocesos: Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales código MMDS01.05.1; Fomento, formación y promoción cultural código MMDS01.05.2; Desarrollo y promoción del turismo urbano y rural código MMDS01.05.3; Procesamiento técnico y producción de audio y video código MMDS01.05.4, Realizadas en la Secretaría de Cultura y Turismo.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La instancia responsable de la aprobación de los documentos que componen este manual es el Secretario de Cultura y Turismo, quien a su vez autoriza a los Coordinadores de áreas la elaboración de los documentos, contando con la participación de los involucrados en cada una de las actividades que los constituyen. Como instancia autorizada para la revisión de los documentos elaborados se designa al representante del equipo técnico de Calidad en la dependencia.

4. DEFICIONES

Mapa de procesos: Representación grafica de las actividades de la entidad en diferentes niveles de detalle que se realizan en el proceso

Modelación de procesos: Tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso orientándolos a la satisfacción de sus clientes y/o grupos de interés, la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades que se requieren y las actividades mínimas para realizarlos.

Indicadores de gestión:

Normograma: Base legal del subproceso, definida como el conjunto de normas, políticas y reglamentos que fundamentan su ejecución.

Usuarios y/o grupos de interés: Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.

Insumos:

Procedimiento: Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso.

5. MAPA DE PROCESO

El proceso de servicios Culturales y Turísticos se encuentra conformado por los Subprocesos que se presentan en la siguiente grafica:



6. MODELACION DEL PROCESO SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS

El resumen de la modelación del proceso se encuentra en el anexo 1. Para el desarrollo de cada subproceso se diligenciaron los formatos y anexos relacionados en la siguiente tabla:

NOMBRE DEL FORMATO	SUBPROCESO. 1 Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales	SUBPROCESO. 2 Fomento, formación y promoción cultural	SUBPROCESO. 3 Desarrollo y promoción del turismo urbano y rural	SUBPROCESO. 4 Procesamiento técnico y producción de audio y video
Integración grupo de trabajo modelación procesos	X	X	X	X
Modelación del Subproceso	X	X	X	X
Identificación De Subprocesos	X	X	X	X
Identificación De Recursos	X	X	X	X
Normograma	X	X	X	X
Determinación de productos y/o grupos de interés	X	X	X	X
Determinación insumos y proveedores	X	X	X	X
formato diseño procedimientos	X	X	X	X

formato diseño flujograma	X	X	X	X
Plan de control	X	X	X	X
Informe grupos de interés internos y externos	X	X	X	X
Nota:	Se relacionan los formatos en el anexo 1	Se relacionan los formatos en el anexo 2	Se relacionan los formatos en el anexo 3	Se relacionan los formatos en el anexo 4


<div><div>República de Colombia</div><div></div><div><div>Santiago de Cali</div><div>www.cali.gov.co</div></div></div>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS - ÁREA ORGANIZACIONAL		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL	CÓDIGO: MMDS01.05.2
INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO NIVEL TÉCNICO		
(3) COORDINADOR: (Directivo de Segundo Nivel – Representante ante el Equipo Coordinador del Modelo de la Operación)		
Nombre: JORGE LEÓN OSPINA LÓPEZ		
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		
(4) INTEGRANTES GRUPOS DE TRABAJO PROCESOS		
Nombre	Cargo	Firma
1. Gonzalo González	Coordinador Archivo Histórico	
2. Jorge Giraldo	Coordinador Audioteca	
3. Magdalena Castro	Coordinadora de Videoteca	
4. Isabel Cristina Otero	Coordinadora sala de Arte y Cultura	
5. Maria Stella Anacona	Coordinadora de biblioteca infantil	
6. Luz Marina Gamboa	Coordlnadora de sala Jorge Luís Borges	

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha: 10 DE MARZO DE 2006
---------------------------------------------	-----------------------------------


Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---------------------------------------------------------------------	---------------

Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha
------------------------------------------------------	--------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	IDENTIFICACION DE SUBPROCESOS	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06

ANEXO 1: CARACTERIZACION SUBPROCESO FOMENTO, FORMACION Y PROMOCIÓN CULTURAL


(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL		CÓDIGO: MMDS01		
(2) PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS		CÓDIGO: MMDS01.05		
(3) OBJETIVO DE PROCESO:		Fomentar la creación, producción, difusión, divulgación y el acceso a los bienes y servicios culturales y turísticos para contribuir con la formación y preservación del patrimonio cultural del Municipio de Santiago de Cali.		
(4) CÓDIGO	(5) SUBPROCESO	(6) OBJETIVO	(7) CARGO RESPONSABLE	(8) INDICADOR DE GESTIÓN
MMDS01.05.1	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES	Crear, promocionar y conservar actividades y espacios culturales que permitan la participación activa de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali.	Coordinador de área	Numero de eventos Artísticos y Culturales desarrollados sobre numero de eventos proyectados
MMDS01.05.2	FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL	Conservar y fomentar la diversidad cultural en todas sus expresiones y manifestaciones, generando una participación activa de la comunidad de Santiago de Cali.	Coordinador de área	Numero de usuarios nuevos registrados sobre numero de usuarios totales; numero de programas desarrollados sobre numero de programas proyectados
MMDS01.05.3	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL	Fomentar el desarrollo turístico del Municipio de Santiago de Cali, mejorando la capacidad competitiva del sector, consolidando la oferta y la demanda en la zona urbana y rural.	Coordinador de Turismo	Numero de entornos turísticos fortalecidos sobre proyectados; numero de eventos asistidos sobre proyectados
MMDS01.05.4	PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO	Apoyar la producción y consumo de las manifestaciones culturales y artísticas que tenga como forma de expresión los medios audiovisuales y sonoros	Ingeniero de producción	Programas de video y grabaciones de audio realizados sobre programas de video y audio aprobados; numero de horas producidas sobre numero de horas proyectadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODELACIÓN DE SUBPROCESOS		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06


MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01	
PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO: FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL			CÓDIGO: MMDS01.05.2	
OBJETIVO: Crear, promocionar y conservar actividades y espacios culturales que permitan la participación activa de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali.				
RECURSOS		REQUISITO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		DOCUMENTOS	REGISTROS
Secretario de Cultura y Turismo, Coordinador del área logística, Coordinador de Espacios, Interventor, Director del Teatro Municipal, Director del teatro Jorge Isaac, Director al aire libre los Cristales	Espacio físico adecuado, muebles de oficina, equipos de cómputo, teléfono, fax, impresora y Equipos Técnicos (Cámaras de video, sistemas de edición, reproductores de video, sistemas de duplicación de video, equipos electroacústicos profesionales)	Remitirse a los formatos: NORMOGRAMA COD. MEDE01.04.2.1412.F15, INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS COD. MEDE01.04.2.1412.F21	1. Manual del proceso de Servicios Culturales y Turísticos 2. Manual del Procedimiento Eventos Institucionales 3. Manual del Procedimiento Desarrollo de festivales 4. Norma fundamental 5. Procedimiento de control de documentos6. Procedimiento de control de registros7. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	1. Formato de registro de los participantes 2. Programador de trabajo 3. Formato de inscripción de participantes
INSUMOS	PROVEEDOR	PRODUCTO	USUARIO	INDICADOR DE GESTIÓN
Proyecto Aprobado, Acervos Documentales, Necesidades cotidianas detectadas por la Secretaría de Cultura y Turismo, Oferta de servicios Culturales, Planes de acción	Subproceso de Planeación Económica y Social, Subproceso de Procesamiento Técnico y producción de audio y video, docentes, investigadores, instituciones y publico en general	Formación cultural	Comunidad de Santiago de Cali	Numero de usuarios nuevos registrados sobre numero de usuarios totales; numero de programas desarrollados sobre numero de programas proyectados

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
			NORMOGRAMA	
	VERSIÓN		1.0	
	FECHA DE APROB		10/03/06	


NORMOPROGRAMA						
(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTICULO	(6) APLICACIÓN ESPECIFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Constitución Política	1991	Constitución Política	70	Promover y fomentar el acceso a la cultura	MMDS01.05.2	Fomento, Formación y promoción cultural.
Constitución Política	1991	Constitución Política	71	La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres	MMDS01.05.2	Fomento, Formación y promoción cultural.
Ley	397 de 1997	Ley general de cultura	Todos	Patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura.	MMDS01.05.2	Fomento, Formación y promoción cultural.
Ley	715 de 2001	Competencias del municipio en otros sectores	76	Fomentar el acceso, la innovación, la creación y la producción artística y cultural del municipio	MMDS01.05.2	Fomento, Formación y promoción cultural.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
			VERSIÓN	1.0
	NORMOGRAMA		FECHA DE APROB	10/03/06

Acuerdo	127 de 2004	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Santiago de Cali		Define la visión, la misión, los principios de gestión, los objetivos generales, las políticas, los objetivos específicos, las estrategias, los programas y las metas del Plan de Desarrollo del municipio. Así mismo, establece el Plan de Desarrollo de las comunas y corregimientos, el Plan de Inversiones Municipal y el Presupuesto Plurianual.	MMDS01.05.2	Planeación Económica y Social
---------	-------------	------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	NORMOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06


Acuerdo	69 del 2000	Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santiago de Cali y Normas Complementarios	Art.489	<p>Establece como instrumentos de planeamiento urbanístico todos los actos administrativos expedidos por las autoridades competentes del orden municipal conforme a la ley, que contengan decisiones relativas al desarrollo urbano o al ordenamiento territorial, tales como el P.O.T., los programas de ejecución, los planes parciales, las normas urbanísticas, los proyectos objeto de aprobación oficial y, en general, las disposiciones contenidas en decretos, resoluciones o en cualquier otro tipo de acto administrativo, que se adopten en desarrollo de las previsiones contenidas en este acuerdo</p>	MMDS01.05.2	Planificación Física y del Ordenamiento Territorial
---------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-----------------------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS		VERSIÓN
			1.0
		FECHA DE APROB	10/03/06


1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/ SUBPROCESO:	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL	CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.2
(3) INSUMOS	(4) CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	(5) PROVEEDOR
PROYECTO APROBADO	Estudio de necesidades	Subproceso de Planeación Económica y Social
	Idoneidad	
	Cumplimiento de la ley 397 y el Plan de Desarrollo	
	Continuidad	
NECESIDAD PARTICULAR DEL USUARIO	Acorde con los servicios que la Secretaria de Cultura y Turismo ofrece.	Comunidad de Santiago de Cali
	Cortes	
ACERVOS DOCUMENTALES	conservados	Subproceso de Procesamiento Técnico y producción de audio y video, docentes, investigadores, instituciones y publico en general
	Organizados	
	sistematizados	
	Actualizados	
	Atractivos	
	públicos	
NECESIDADES COTIDIANAS DETECTADAS POR LA SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Oportuna	Docentes, investigadores e instituciones
	Veraz	
	Coherente	
	Verificable	

<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DETERMINACIÓN PRODUCTOS Y USUARIOS PROCESOS / SUBPROCESOS		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06


1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/ SUBPROCESO:	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL	CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.2
(3) PRODUCTO	(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Formación cultural	libre acceso	Comunidad de Santiago de Cali
	Pertinente	
	Pedagógico	
	Todo tipo de publico	
	Satisfactoria	
	Genere autonomia en el usuario	
	Permanente	

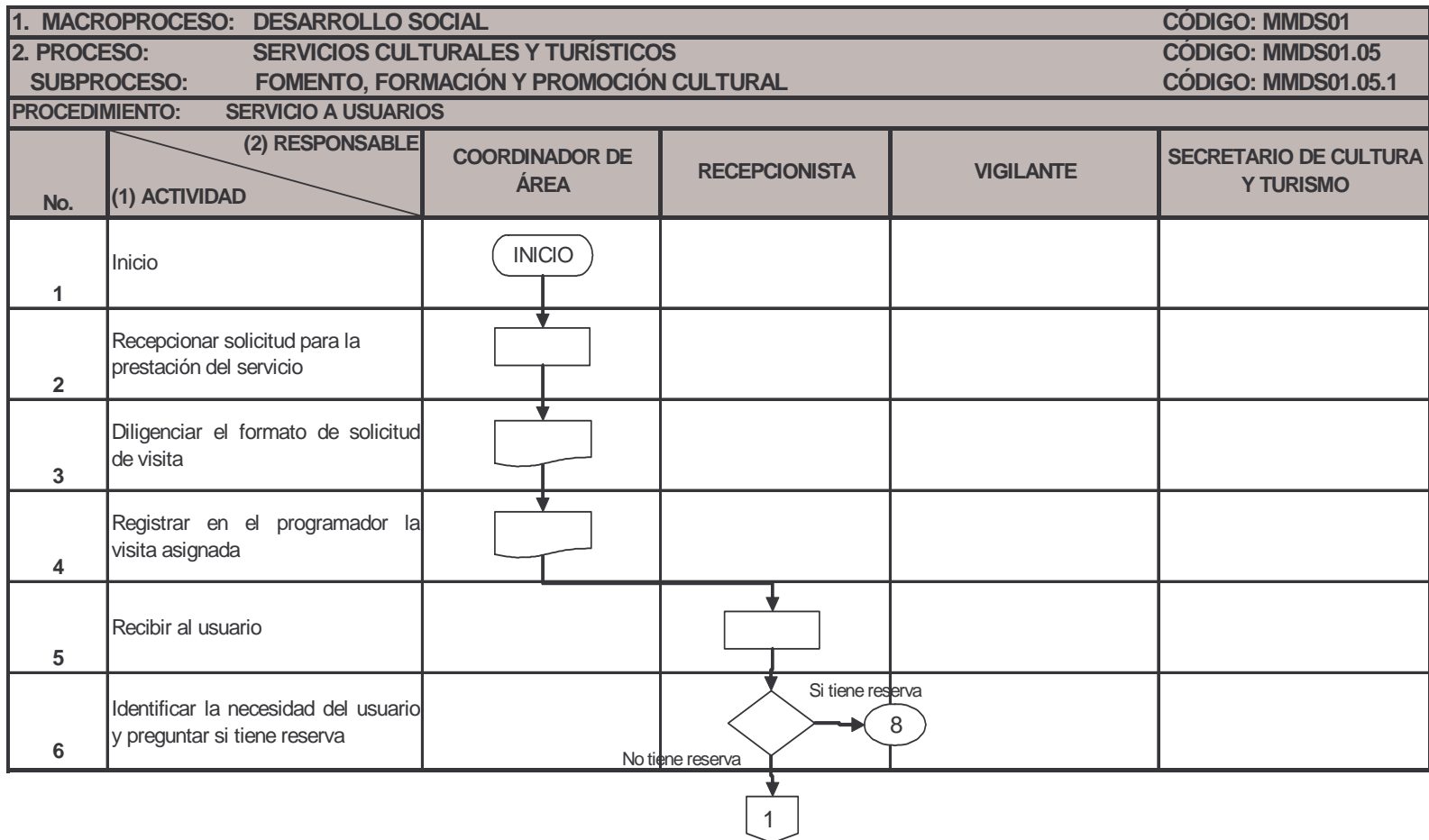
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA DE APROB	10/03/06	


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL				CÓDIGO: MMDS01.05.2	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO: Conservar y fomentar la diversidad cultural en todas sus expresiones y manifestaciones, generando una participación activa de la comunidad de Santiago de Cali.							
PROCEDIMIENTO : SERVICIO A USUARIOS							
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Programar visita para atención al usuario	Garantizar la prestación del servicio	Coordinador o asistente del área	Recepcionar solicitud para la prestación del servicio		Coordinador o asistente del área	
				Diligenciar el formato de solicitud de visita		Coordinador o asistente del área	
				Registrar en el programador la visita asignada	X	Coordinador o asistente del área	
2	Recepcionar y direccionar al usuario	Recibir al usuario, Garantizar la seguridad y remitirlo al área solicitada	Recepcionista y Vigilante	Recibir al usuario		Recepcionista	
				Identificar la necesidad del usuario y preguntar si tiene reserva		Recepcionista	
				Anunciar al coordinador del área		Recepcionista	
				Remitir al guarda de seguridad		Recepcionista	
				Pedir documento de identificación del usuario		Vigilancia	
				Asignar escarapela según el servicio solicitado		Vigilancia	
				Entregar identificación institucional del usuario en el área		Vigilancia	
				Revisar pertenencias		Vigilancia	
				Direccionar al usuario a los casilleros		Vigilancia	
				Direccionar al área indicada		Vigilancia	
3	Verificar identificación institucional del usuario en el área	Garantizar la seguridad del área y guiar al usuario	Coordinador o asistente del área	Verificar identificación institucional del usuario en el área		Coordinador o asistente del área	
				Verificar si es la primera vez que el usuario ingresa al área		Coordinador o asistente del área	

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06

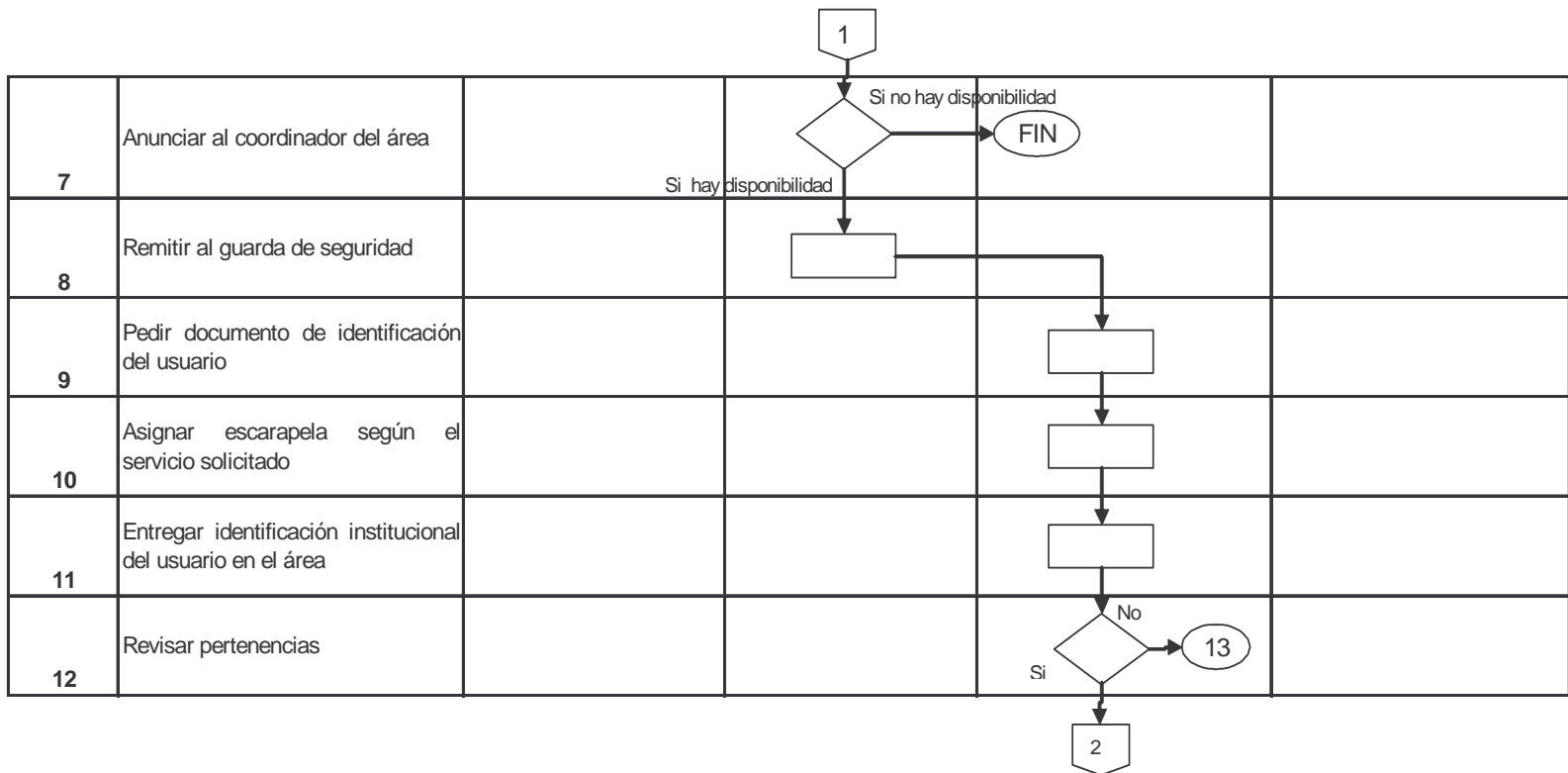
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
4	Dar a conocer el servicio que ofrece la Secretaría de Cultura y Turismo y diligenciar formato de visita guiada	Divulgar los servicios, el reglamento y definir el servicio que requiere el usuario	Coordinador o asistente del área y usuario	Informar y guiar sobre los medios de consulta, servicios, horarios y reglamento		Coordinador o asistente del área
				Preguntar si se hará uso de la sala		Coordinador o asistente del área
				Realizar inscripción	X	Usuario
				Diligenciar el formato de visita guiada		Coordinador o asistente del área
5	Realizar préstamo de Acervo documental	Descentralizar los servicios	Coordinador del área y Secretario	verificar si el préstamo del Acervo documental es interno o externo		Coordinador del área.
				Entregar el instructivo de servicio y las condiciones para el estudio de solicitud del convenio		Coordinador del área.
				Realizar un convenio interinstitucional según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario
				Realizar el préstamo externo del acervo documental a través del convenio	X	Coordinador del área
6	Entregar el servicio y recibir el material consultado	Satisfacer la necesidad del usuario	Coordinador o asistente del área	Dar los elementos de consulta		Coordinador o asistente del área
				Recibir el material consultado		Coordinador o asistente del área
7	Elaborar plan de acción	Mejorar el servicio	Coordinador o asistente del área	Consultar al usuario sobre el servicio prestado	X	Coordinador o asistente del área
			Coordinador o asistente del área	Evaluar sugerencias		Coordinador o asistente del área
			Coordinador o asistente del área	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Coordinador o asistente del área


 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06



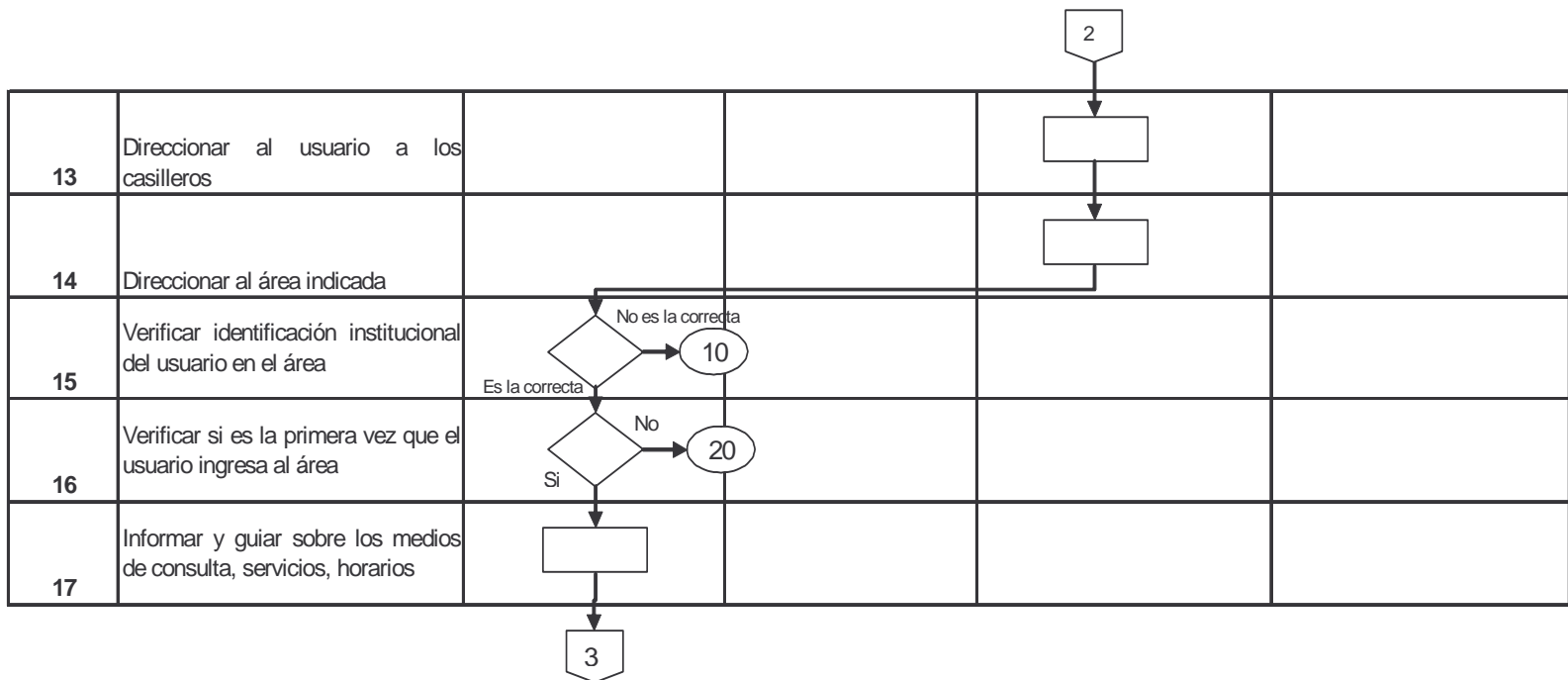
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	RECEPCIONISTA	VIGILANTE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
-----	---------------	-----------------	---------------------	---------------	-----------	---------------------------------



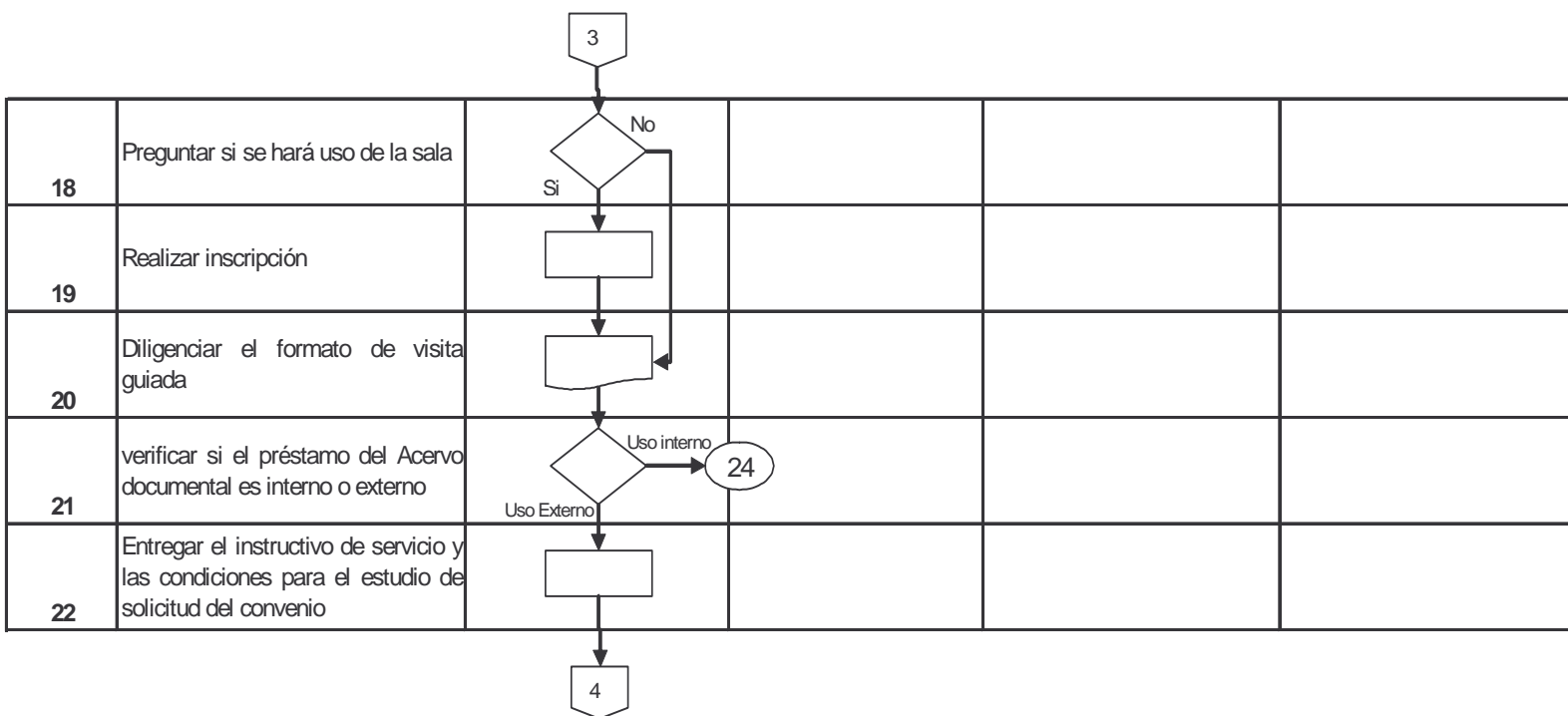
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE			
		COORDINADOR DE ÁREA	RECEPCIONISTA	VIGILANTE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO



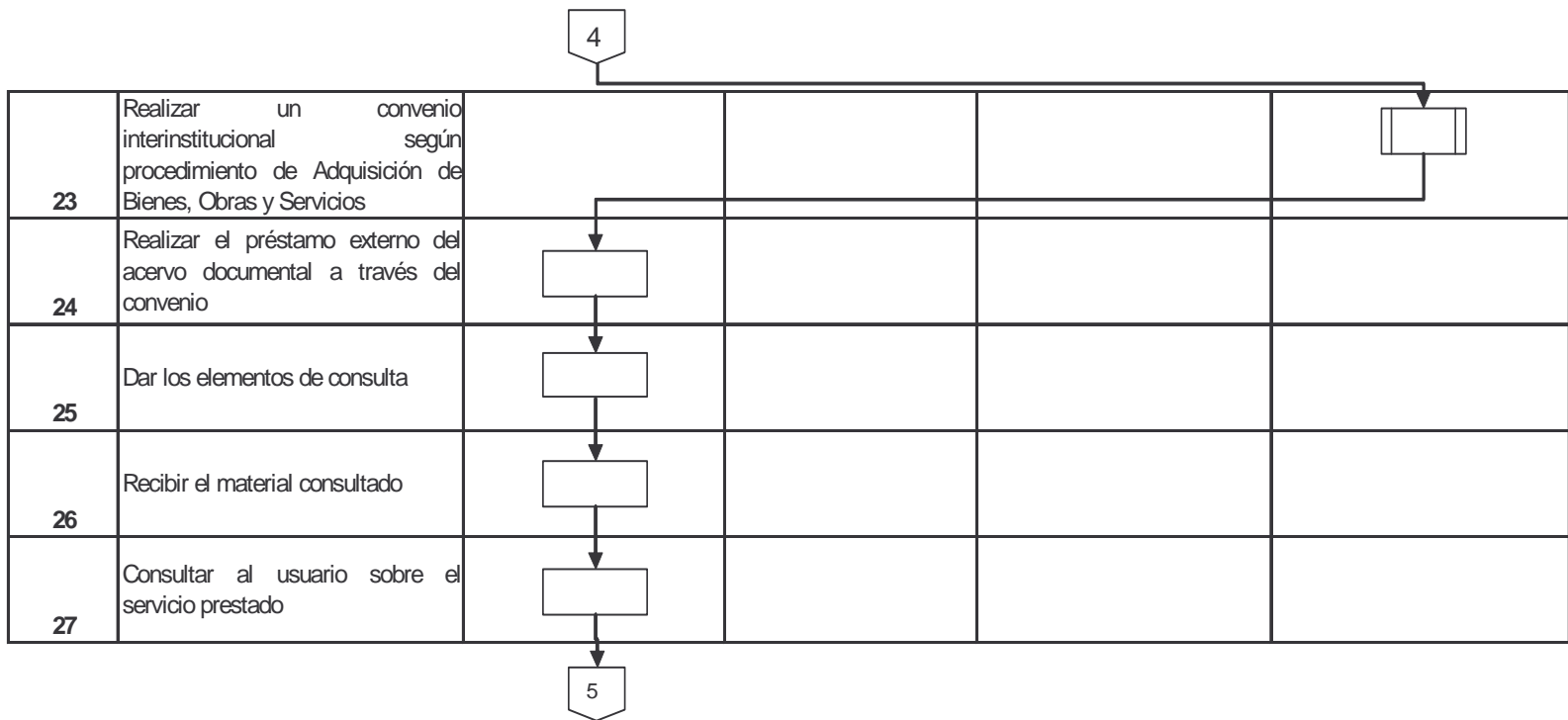
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	RECEPCIONISTA	VIGILANTE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO



<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	RECEPCIONISTA	VIGILANTE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
-----	---------------	-----------------	---------------------	---------------	-----------	---------------------------------



<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	RECEPCIONISTA	VIGILANTE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
-----	---------------	-----------------	---------------------	---------------	-----------	---------------------------------

			5			
28	Evaluar sugerencias		↓			
29	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		↓			
30	Fin		↓			
			FIN			


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:
--------------------------------------	--------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
--------------------------------------------------------------	--------


Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
-----------------------------------------------	--------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/ SUBPROCESO:		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL				CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.2	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Conservar y fomentar la diversidad cultural en todas sus expresiones y manifestaciones, generando una participación activa de la comunidad de Santiago de Cali.					
PROCEDIMIENTO :		DESARROLLO DE PROGRAMAS					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Planear el programa	Diseñar el programa con el fin de garantizar que sea exitoso .	Coordinador del área	Investigar Necesidades para el desarrollo del programa		Coordinador del área	
				Definir temas		Coordinador del área	
				Definir especialistas		Coordinador del área	
				Definir cronograma de actividades		Coordinador del área	
				Definir el perfil de los participantes		Coordinador del área	
				Definir logística		Coordinador del área	
				Realizar programa de las actividades planeadas		Coordinador del área	
2	Seleccionar y contratar propuestas	Ofrecer calidad en el servicio	Coordinador del área Y Secretario de Cultura y Turismo	Realizar la contratación del proveedor según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo	

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN
	FECHA DE APROB		1.0 10/03/06

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
3	Concertar con el proveedor el desarrollo del programa y recibir el material para la promoción	Garantizar el cumplimiento del evento	Coordinador del área	Citar al proveedor para coordinar la actividad		Coordinador del área
				Recibir y seleccionar el material del proveedor para difusión y promoción		Coordinador del área
4	Realizar promoción del programa	Garantizar la asistencia de público	Coordinador del área	Definir estrategia de promoción		Coordinador del área
				Entregar el material de promoción al diseñador gráfico		Coordinador del área
				Realizar diseño de promoción		Diseñador Gráfico
				Verificar que el diseño promocional cumpla con los requisitos solicitados	X	Coordinador del área
				Ordenar el Servicio de impresión		Coordinador del área
				Recibir material de promoción impreso	X	Coordinador del área
				Ordenar la distribución de Piezas publicitarias y la realización del perifoneo para la promoción del programa		Coordinador del área
5	Confirmar e inscribir a los participantes	Proveer el público objetivo	Coordinador o asistente del área	Realizar convocatoria de participantes		Coordinador del área
				Entrevistar a los participantes		Coordinador del área
				Confirmar asistencia de los participantes		Coordinador del área
				Inscribir a los participantes mediante formato de inscripción		Coordinador o asistente del área


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
6	Realizar actividades y memorias del programa	Dar cumplimiento a la programación	Coordinador, asistente del área y especialista	Recepcionar a los participantes		Coordinador y asistente del área
				Registrar participantes según el registro de asistencia	X	Coordinador o asistente del área
				Realizar presentación institucional		Coordinador del área
				Inaugurar programa		Coordinador del área
				Desarrollar los temas del programa		Especialista
				Clausurar programa		Coordinador del área
				Realizar memorias del programa		Coordinador del área
7	Elaborar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Evaluar la actividad		Coordinador del área y especialista
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Coordinador del área y especialista
8	Archivar la información del programa	Crear un documento histórico de consulta	Coordinador del área	Recopilar la información del programa		Coordinador del área
				Archivar la información		Coordinador del área


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:
--------------------------------------	--------

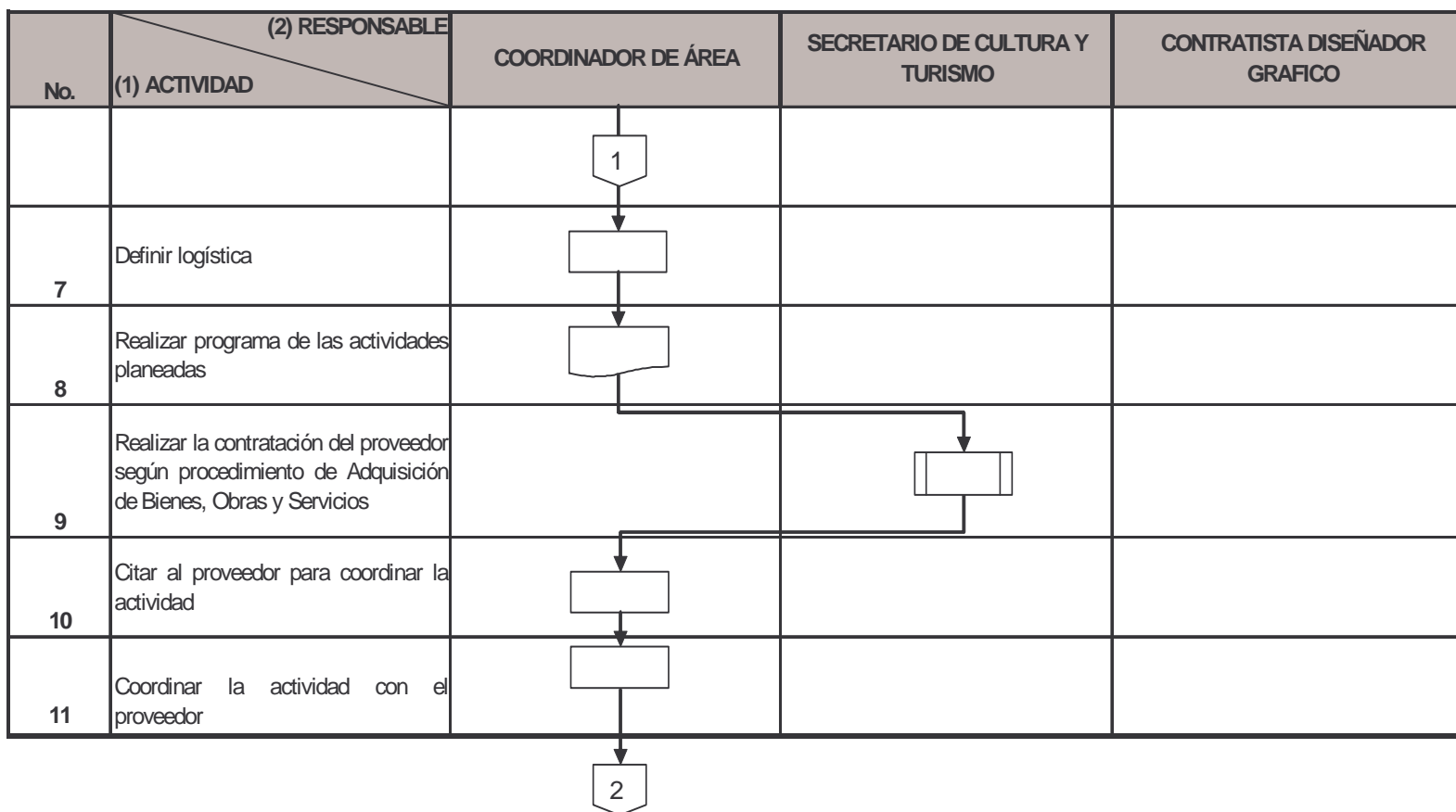
Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
--------------------------------------------------------------	--------


Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
-----------------------------------------------	--------

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

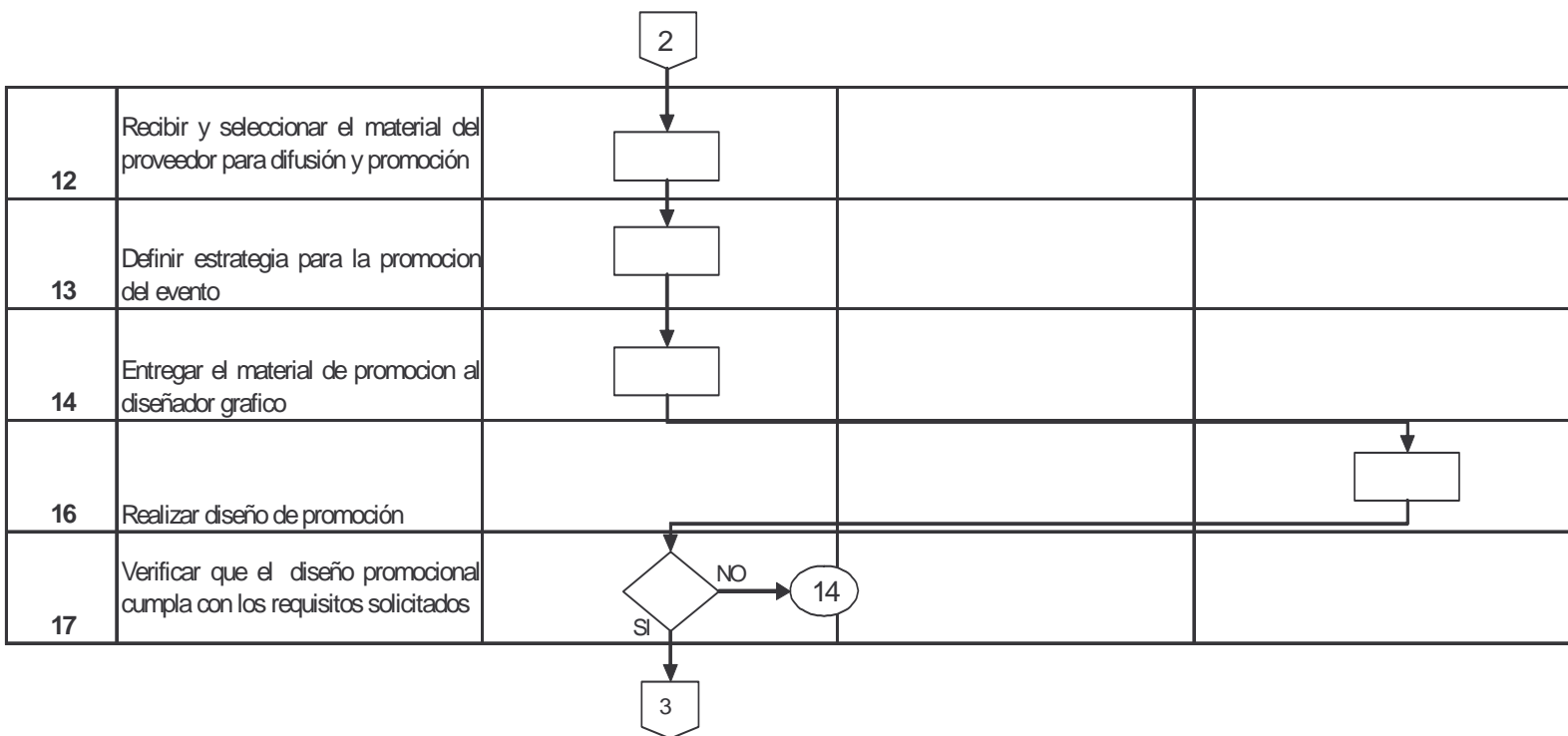
1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01		
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05		
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS			CÓDIGO: MMDS01.05.1		
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE PROGRAMAS					
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	CONTRATISTA DISEÑADOR GRAFICO
1	Inicio		<div>INICIO</div>		
2	Investigar Necesidades para el desarrollo del programa		<div></div>		
3	Definir temas		<div></div>		
4	Definir especialistas		<div></div>		
5	Definir cronograma de actividades		<div></div>		
6	Definir el perfil de los participantes		<div></div>		
			<div>1</div>		


<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06



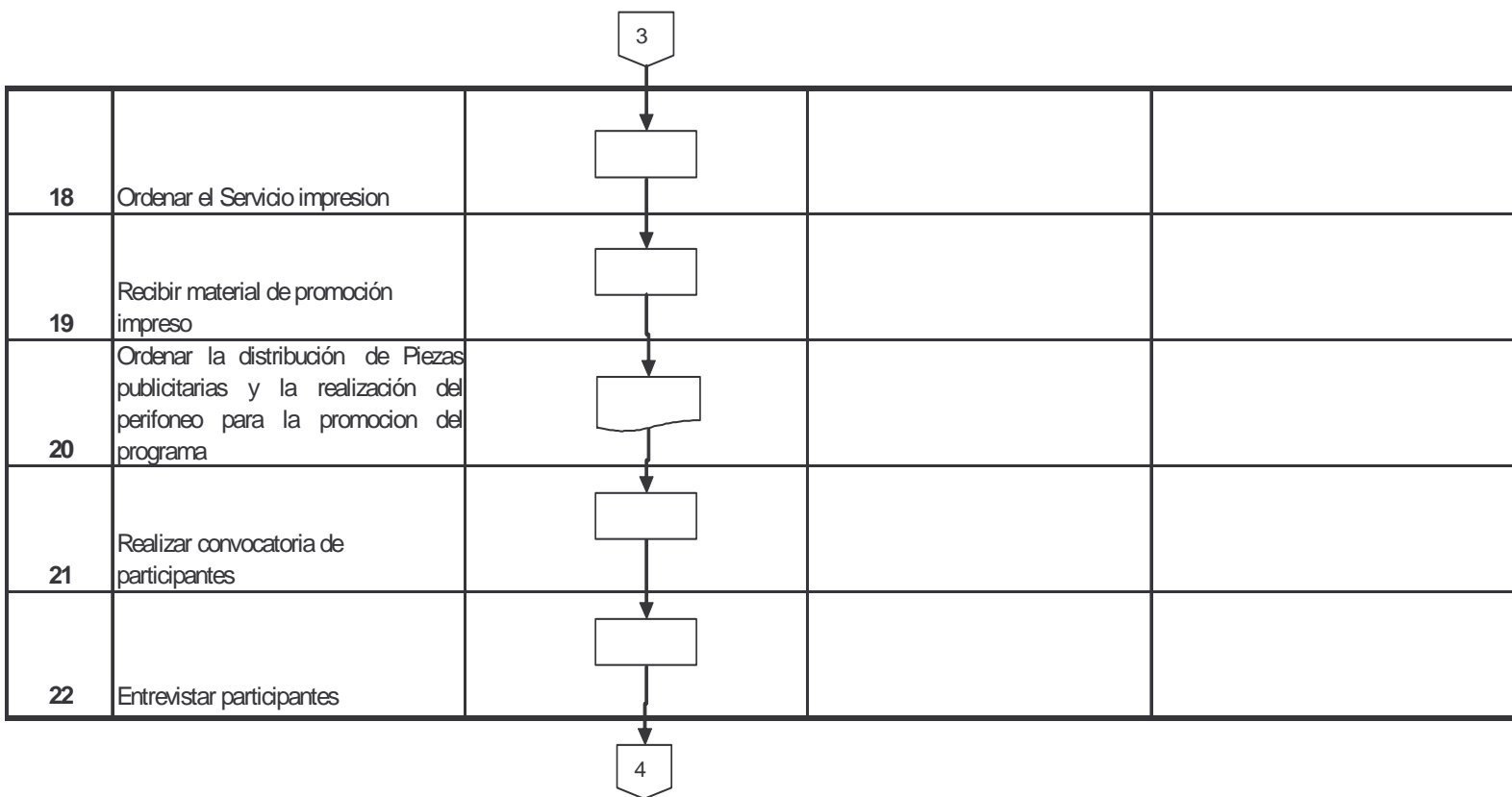
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE		
		COORDINADOR DE ÁREA	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	CONTRATISTA DISEÑADOR GRAFICO



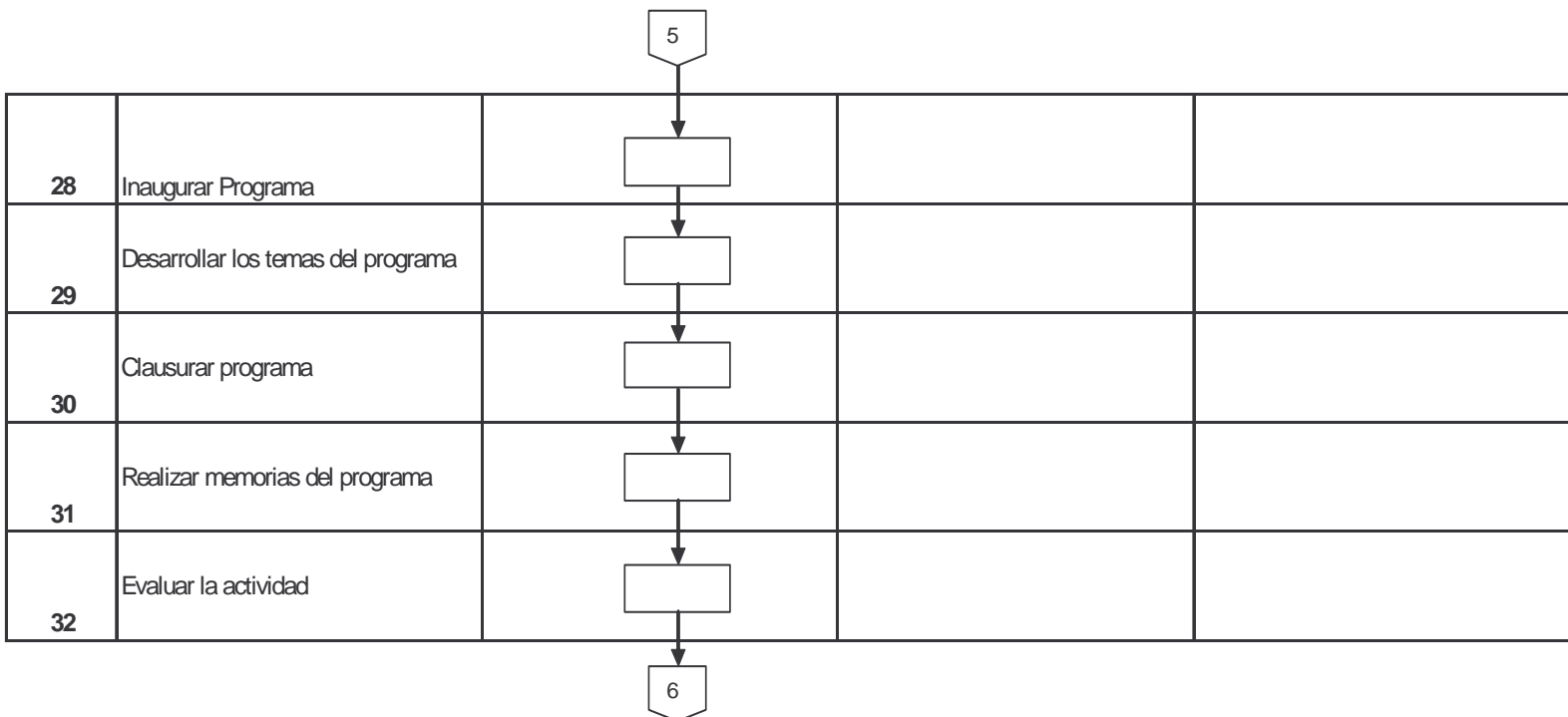
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	CONTRATISTA DISEÑADOR GRAFICO







	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	CONTRATISTA DISEÑADOR GRAFICO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DE ÁREA	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	CONTRATISTA DISEÑADOR GRAFICO

			6		
33	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora				
34	Documentar la realización de la actividad				
35	Archivar la documentación				
36	Fin				

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ Fecha:

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD Fecha:

Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO Fecha:

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PLAN DE CONTROL		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

1. MACROPROCESO:			DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/ SUBPROCESO:			SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL					CÓDIGO: MMDS01.05
								CÓDIGO: MMDS01.05.2
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Registrar en el programador la visita asignada	Revisar	Fecha, hora y número de usuarios	Que el numero de usuarios que necesitan el servicio no sobrepasen el cupo de la sala, la verificación de la asistencia	Coordinador o asistente del área	Confirmación de fecha y numero de usuarios	Teléfono	Por requerimiento del servicio	Programado
Realizar inscripción	Verificar que se diligencie la totalidad de la información	Formato de inscripción	Que todos los campos del formato de inscripción encuentren llenos.	Coordinador o asistente del área	No aplica	Teléfono	Por requerimiento	Formato de inscripción, programador y estadísticas
Realizar el préstamo externo del acervo documental a través del convenio	Verificar los términos del convenio para la entrega de Acervos Documentales	Términos del Convenio	Que el requerimiento sea coherente con lo establecido en el convenio	Coordinador del área	Verificar requerimiento contra la solicitud previa	Computador	Por requerimiento	Convenio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN
	PLAN DE CONTROL		1.0
		FECHA DE APROB	10/03/06

-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Consultar al usuario sobre el servicio prestado	Verificar	Evaluación y Sugerencias	que la información suministrada sea veraz y coherente	Coordinador o asistente del área	Verificar información suministrada en conversación o ficha de usuario	Computador	Por Servicio prestado	Formato de registro usuarios y estadísticas
Revisar diseño promocional	Verificar	Diseño promocional	que cumpla con la información suministrada	Coordinador del área	Evaluar el diseño promocional	No aplica	Cada vez que se va ha realizar un programa	Diseño promocional
Recibir material de promoción impreso	Revisar y Contar	Material impreso	Que la cantidad, calidad y las especificaciones solicitadas correspondan a los requerimientos	Coordinador del área	Verificar la calidad, cantidad y especificaciones solicitadas	No aplica	Cada vez que se va ha realizar un programa	material impreso y expediente
Registrar participantes	Verificar	Nombres y cantidad de participantes	que al evaluar contra el Registro de Inscripción se encuentre el nombre de los participantes	Coordinador del área	Verificar la inscripción de los participantes	No aplica	Cada vez que se va ha realizar un programa	Registro de Asistencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE CONTROL	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06

-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Ubicar el tomo en el deposito de Archivo	Verificar	Solicitud realizada por el usuario	Que el tomo entregado corresponda al tomo solicitado	Asistente del área	No aplica	No aplica	Cada vez que se va ha realizar una consulta del fondo notarial	Registro de solicitud
Recibir la copia del comprobante de ingreso	Verificar	Copia del comprobante de ingreso	que la copia del comprobante de ingreso tenga el sello de cancelado	Coordinador o asistente del área	Verificar que el sello corresponda al original	No aplica	Cada vez que se va ha realizar una consulta del fondo notarial	Comprobante de ingreso
Autenticar copias	Verificar	Delegación de funciones notariales	que la persona que autentica las copias sea el delegado	Coordinador del área	Confirmar la delegación de funciones notariales	No aplica	Cada vez que se va ha realizar una consulta del fondo notarial	Oficio de delegación


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha
---------------------------------------------	-------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---------------------------------------------------------------------	--------

Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
------------------------------------------------------	--------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN
	PLAN DE CONTROL		1.0
		FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:		FOMENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL			CÓDIGO: MMDS01.05.2
No	(3) ORIGEN Y/O GRUPO DE INTERÉS	(4) INFORMES	(5) ESPECIFICACIÓN O REQUISITOS Origen y/o Grupos de Interés	(6) DESTINATARIO	(7) FECHA DE ENTREGA PERIODICIDAD
1	Requerimientos Legales	De cumplimiento de un proyecto	Gestión, ejecución y evaluación del proyecto	ADAI (Ayuda archivos iberoamericanos)	Eventual
		Gestión	Actividades y Eventos realizados y justificar el uso de los equipos	Instituto Nacional para Ciegos	Trimestral
		SIPAC	Información institucional y datos de inventario de Acervo Documental	Fundación Patrimonio Fílmico	Anual
		Ejecución de Proyectos	Ejecución y evaluación de todos los proyectos	Ministerio de Cultura	Eventual
2	Normas y Políticas internas de operación	Elaboración del Plan de acción	Define la planeación estratégica	Área Administrativa	Anual / 28 de febrero

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN
	INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS		1.0
			FECHA DE APROB
			10/03/06


3	Disposiciones Administrativas internas	Seguimiento al plan de acción	Verificación del cumplimiento del plan	Área Administrativa	Semestral / 27 de enero y 14 de julio
		Interventorías	Actas, certificación, informes	Área Administrativa	por requerimiento
		Presentación de Proyectos	Marco Lógico, Ejecución Presupuestal	Área Administrativa	Anual
		Plan de trabajo	Proyección de eventos, asistencia, recaudación y horas extras	Área Administrativa	Anual o por requerimiento
		Logístico	Fecha, hora, requerimientos técnicos, técnico, responsable del evento, autorizaciones y nombre de la institución	Espacios, Técnicos, Seguridad, Aseo, Recepción, Parqueadero, Área de Comunicaciones	Semanal y quincenal
		Programación	Información de los eventos de cada área	Área de Comunicaciones	Mensual
		Reporte de horas extras	Nombre de operarios, horas extras y actividades	Área Administrativa	Mensual
		Evaluación de proyectos por situado fiscal	Revisión de la formulación del proyecto y recomendaciones	Área Administrativa	Anual / 31 de mayo
		Financiero	Relación de alquileres y fotocopias (Archivo histórico y espacios)	Área Administrativa	Mensual
4	Requerimientos del usuario Externo	Actividades	Programación	Comunas	Eventual
		Contratación	Información del contrato y ejecución	Publico en general	por requerimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS - ÁREA ORGANIZACIONAL	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06


ANEXO 2: CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES	CÓDIGO: MMDS01.05.1
INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO NIVEL TÉCNICO		
(3) COORDINADOR: (Directivo de Segundo Nivel – Representante ante el Equipo Coordinador del Modelo de la Operación)		
Nombre: JORGE LEÓN OSPINA LÓPEZ		
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		
(4) INTEGRANTES GRUPOS DE TRABAJO PROCESOS		
Nombre	Cargo	Firma
1. Patricia Elena Patiño	Profesional Universitario encargada de Takeshima	
2. Paula A. Ramírez	Secretaria del Teatro Municipal	
3. Margarita Casas	Contratista del área Logística	
4. Isabel Cristina Otero	Coordinadora sala de Arte y Cultura	

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha: 10 DE MARZO DE 2006
Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN
	NORMOGRAMA		1.0
		FECHA DE APROB	10/03/06

(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Constitución Política	1991	Constitución Política	70	Promover y fomentar el acceso a la cultura	MMDS01.05.1	Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales
Ley	397 de 1997	Ley general de cultura	Todos	Patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura.	MMDS01.05.1	Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales
Ley	715 de 2001	Competencias del municipio en otros sectores	76	Fomentar el acceso, la innovación, la creación y la producción artística y cultural del municipio	MMDS01.05.1	Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales
Acuerdo	55 de 1999	Creación de la unidad administrativa especial Teatro Municipal	Todos	Por medio del cual se organiza el teatro municipal como unidad administrativa especial, se fijan sus objetivos y funciones y se dictan otras disposiciones	MMDS01.05.1	Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales
Acuerdo	127 de 2004	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Santiago de Cali		Define la visión, la misión, los principios de gestión, los objetivos generales, las políticas, los objetivos específicos, las estrategias, los programas y las metas del Plan de Desarrollo del municipio. Así mismo, establece el Plan de Desarrollo de las comunas y corregimientos, el Plan de Inversiones Municipal y el Presupuesto Plurianual.	MMDS01.05.1	Planeación Económica y Social

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODELACIÓN DE SUBPROCESO		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Acuerdo	69 del 2000	Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santiago de Cali y Normas Complementarios	Art.489	Establece como instrumentos de planeamiento urbanístico todos los actos administrativos expedidos por las autoridades competentes del orden municipal conforme a la ley, que contengan decisiones relativas al desarrollo urbano o al ordenamiento territorial, tales como el P.O.T., los programas de ejecución, los planes parciales, las normas urbanísticas, los proyectos objeto de aprobación oficial y, en general, las disposiciones contenidas en decretos, resoluciones o en cualquier otro tipo de acto administrativo, que se adopten en desarrollo de las previsiones contenidas en este acuerdo	MMDS01.05.1	Planificación Física y del Ordenamiento Territorial

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha: 23 DE MARZO DE 2006
Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD CALIDAD	Fecha: 23 DE MARZO DE 2006
Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES	CÓDIGO: MMDS01.05.1
(3) INSUMOS	(4) CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	(5) PROVEEDOR
PROYECTOS APROBADOS	Cumplimiento de la ley 397 y el Plan de Desarrollo	Subproceso de Planeación Financiera
	Necesidades de la comunidad.	
	Continuidad	
	Idoneidad	
ADECUACIÓN AL ESPACIO FÍSICO	Dotado de Instalaciones eléctricas adecuadas	Subproceso de Administración de bienes muebles e inmuebles, Fuerzas Vivas de la Comunidad (Iglesias, Fuerzas Militares, JAC, JAL), Organizaciones Privadas
	Fácil acceso.	
	Espacio adecuado	
	Condiciones optimas	
	Seguridad física e integral	
OFERTA DE SERVICIOS ARTÍSTICOS	Trayectoria.	Artistas, Organizaciones Culturales, Instituciones Educativas, Empresarios.
	Legitimidad	
	Interés cultural.	
	Nivel alto de aceptación.	
	Nivel artístico acorde con las exigencias de la Secretaria y del público.	


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	DETERMINACIÓN DE PRODUCTOS Y USUARIOS PROCESOS/ SUBPROCESOS		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/ SUBPROCESO:	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES	CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.1
(3) PRODUCTO	(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Eventos artísticos y culturales	Manifestaciones culturales y artísticas.	Comunidad del Municipio de Santiago de Cali, Subproceso de planeación económica y social , Subproceso de Planeación financiera, Subproceso de Fomento, formación y promoción cultural, Subproceso de Adquisición de bienes, obras y servicios.
	Gratuita	
	Masivos.	
	Descentralizados.	
	De interés ciudadano.	
	Adaptable al lugar.	
	Registrado.	


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha: 30 DE MARZO DE 2006
--------------------------------------	----------------------------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha: 23 DE MARZO DE 2006
--------------------------------------------------------------	----------------------------


Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
-----------------------------------------------	--------

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODELACIÓN DE SUBPROCESO		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06


MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01	
PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES			CÓDIGO: MMDS01.05.1	
OBJETIVO: Crear, promocionar y conservar actividades y espacios culturales que permitan la participación activa de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali.				
RECURSOS		REQUISITO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		DOCUMENTOS	REGISTROS
Secretario de Cultura y Turismo, Coordinador del área logística, Coordinador de Espacios, Interventor, Director del Teatro Municipal, Director del teatro Jorge Isaac, Director al aire libre los Cristales	Amplio espacio físico, Muebles de oficina, Equipos de cómputo, instalaciones eléctricas adecuadas, Video beam, Televisores, Equipos de Audio y video, Teléfono, Fax, Vehículo, Requerimientos técnicos (Tarima, Graderías y Carpa)	Remitirse a los formatos: NORMOGRAMA COD. MEDE01.04.2.1412.F15, INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS COD. MEDE01.04.2.1412.F21	1. Manual del proceso de Servicios Culturales y Turísticos 2. Manual del Procedimiento Eventos Institucionales 3. Manual del Procedimiento Desarrollo de festivales 4. Norma fundamental 5. Procedimiento de control de documentos 6. Procedimiento de control de registros 7. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	1. Formato de registro de los participantes 2. Programador de trabajo 3. Formato de inscripción de participantes
INSUMOS	PROVEEDOR	PRODUCTO	USUARIO	INDICADOR DE GESTIÓN
Proyecto Aprobado, adecuación al espacio físico, oferta de servicios artísticos, planes de acción	Subproceso de Planeación Financiera, Subproceso de Administración de bienes muebles e inmuebles, Fuerzas Vivas de la Comunidad, Artistas, Organizaciones Culturales, Instituciones Educativas. Empresarios.	Eventos artísticos y culturales	Comunidad del Municipio de Santiago de Cali, Subproceso de planeación económica y social , Subproceso de Planeación financiera; Subproceso de Fomento, formación y promoción cultural, Subproceso de Adquisición de bienes, obras y servicios.	Numero de eventos Artísticos y Culturales desarrollados sobre numero de eventos proyectados

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES				CÓDIGO: MMDS01.05.1	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Crear, promocionar y conservar actividades y espacios culturales que permitan la participación activa de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali.					
PROCEDIMIENTO :		EVENTOS INSTITUCIONALES					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Planear actividad	Diseñar el programa con el fin de garantizar que sea exitoso	Secretario de Cultura y Turismo, Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Recepcionar los proyectos de situado fiscal y de dependencias		Secretario de Cultura y Turismo y el jefe de grupo	
				Separar proyectos de situado fiscal, de los proyectos de las dependencias		Secretario de Cultura y Turismo y el jefe de grupo	
				Enviar al procedimiento de contratación		Secretario de Cultura y Turismo	
				Realizar visita a la comunidad para Concretar el espacio, la hora, la fecha y el tipo de evento	X	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	
				Definir cronograma de actividades		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	
				Definir el perfil de los participantes		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	
				Definir logística		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	
				realizar programa de las actividades planeadas		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	
2	Seleccionar y contratar artistas	Ofrecer calidad en el servicio	Coordinadores de áreas, Directores de Teatros y Secretario de Cultura y turismo	Realizar contratación según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo	

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
3	Concertar con los Artistas la actividad a presentar y el material para difusión y promoción	Garantizar la presentación de los artistas	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Citar a los artistas para coordinar la actividad y pedir material para promoción y difusión		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Recibir y seleccionar el material para difusión y promoción		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
4	promocionar el evento	Informar a la comunidad la realización del evento	Coordinadores de áreas, Directores de Teatros y jefatura de prensa	Entregar al diseñador grafico el material para el diseño promocional		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Verificar que el diseño promocional cumpla con los requisitos solicitados	X	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Elaborar oficio donde se ordene el Servicio de impresión		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Recibir material de promoción impreso		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Elaborar oficio donde se ordenar la distribución de Piezas publicitarias y la realización del perifoneo.	X	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Emitir boletines de prensa para la promoción del evento		Jefatura de prensa

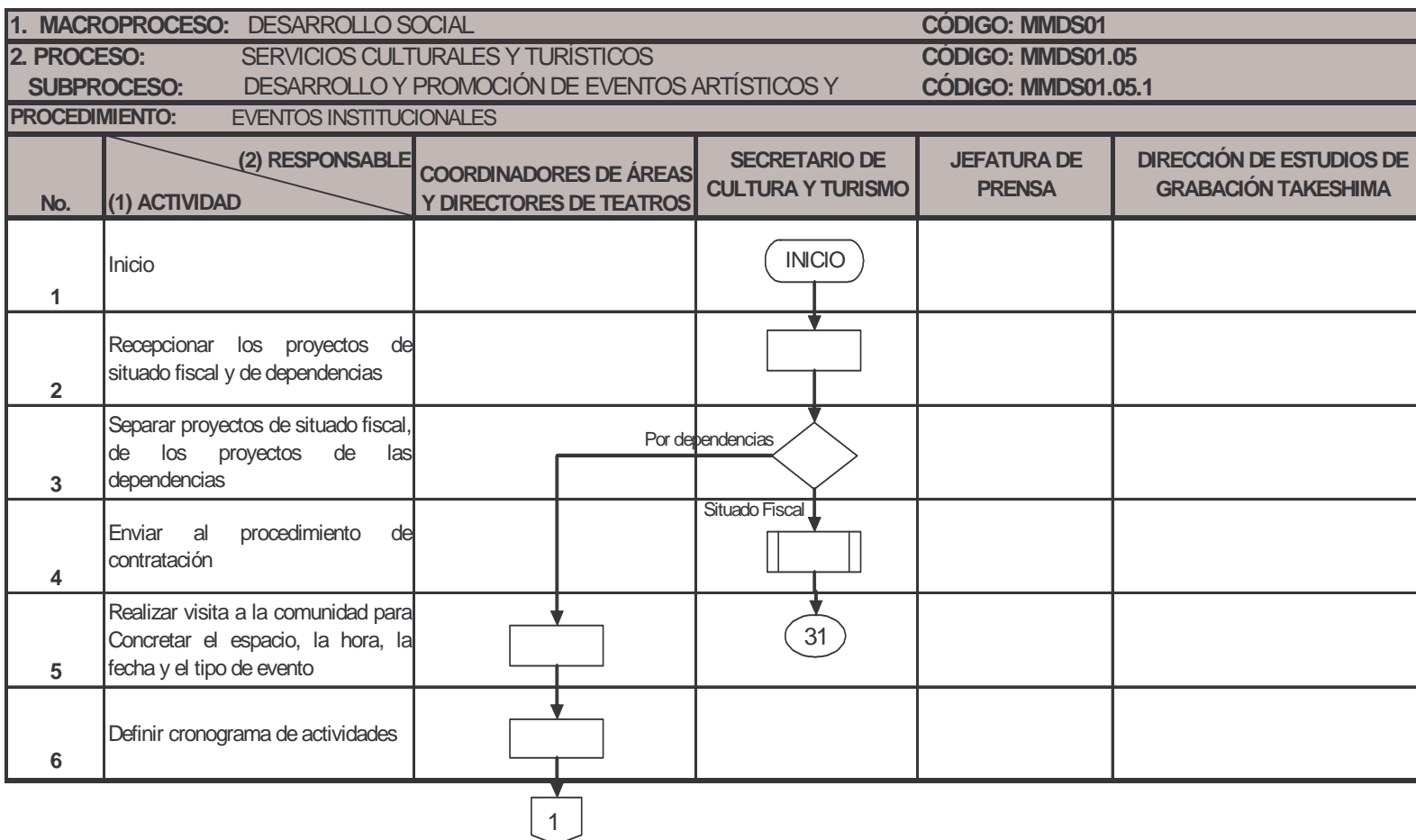
 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
5	Contratar y supervisar el montaje de la infraestructura del evento	Garantizar el montaje del evento	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Contratar a los técnicos de logística (luces, sonido, tarima, gradería) según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo
				Citar a los técnicos de sonido, luces, tarima y logística		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Entregar los requerimientos técnicos de los artistas	X	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Resolver con las empresas de energía, la instalación de acometidas eléctricas para sonido y luces.		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Supervisar personalmente el montaje		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
6	Supervisar y verificar el evento	Garantizar el éxito del evento	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Realizar visita en el lugar donde se presenta el evento		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Verificar la ejecución del evento y el cumplimiento de su objetivo		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
7	Elaborar memoria filmica y fotográfica del evento	Conservar y difundir la memoria del evento	coordinadores de áreas, Directores de Teatros y Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	Solicitar el servicio de registro del evento a los Estudios de Grabación Takeshima a través del formato de autorización		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Registrar en video, en audio y en tomas fotográficas según procedimiento de programas de video	X	Dirección de Estudios de Grabación Takeshima.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

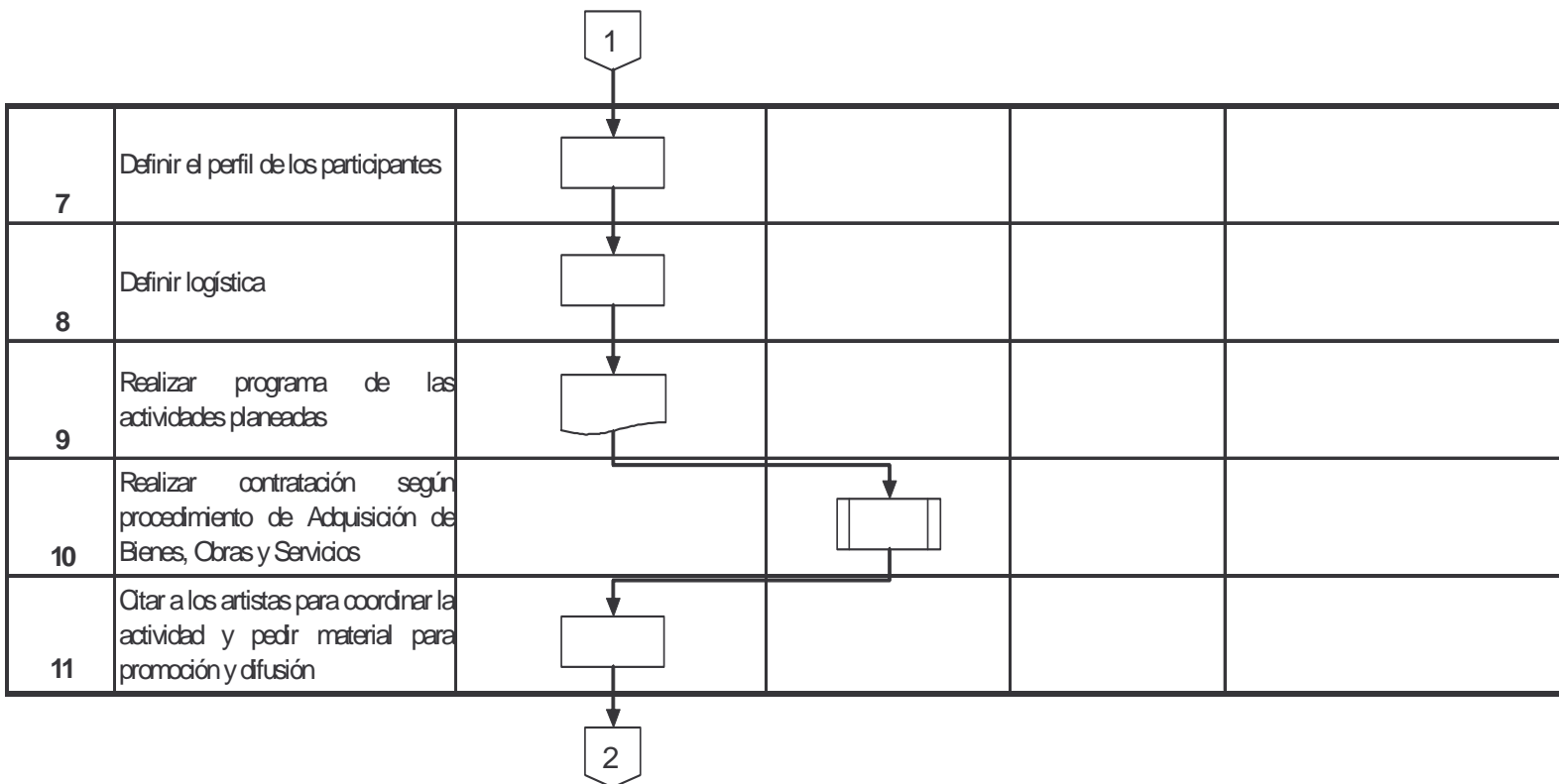
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
8	Elaborar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Evaluar la actividad		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Coordinadores de áreas y Directores de Teatros
9	Archivar la información del evento	Crear un documento histórico de consulta (las memorias)	Jefatura de prensa	Recopilar la información del evento		Jefatura de prensa
				Archivar la información	X	Jefatura de prensa


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
			DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
			VERSIÓN	1.0
		FECHA DE APROB	10/03/06	



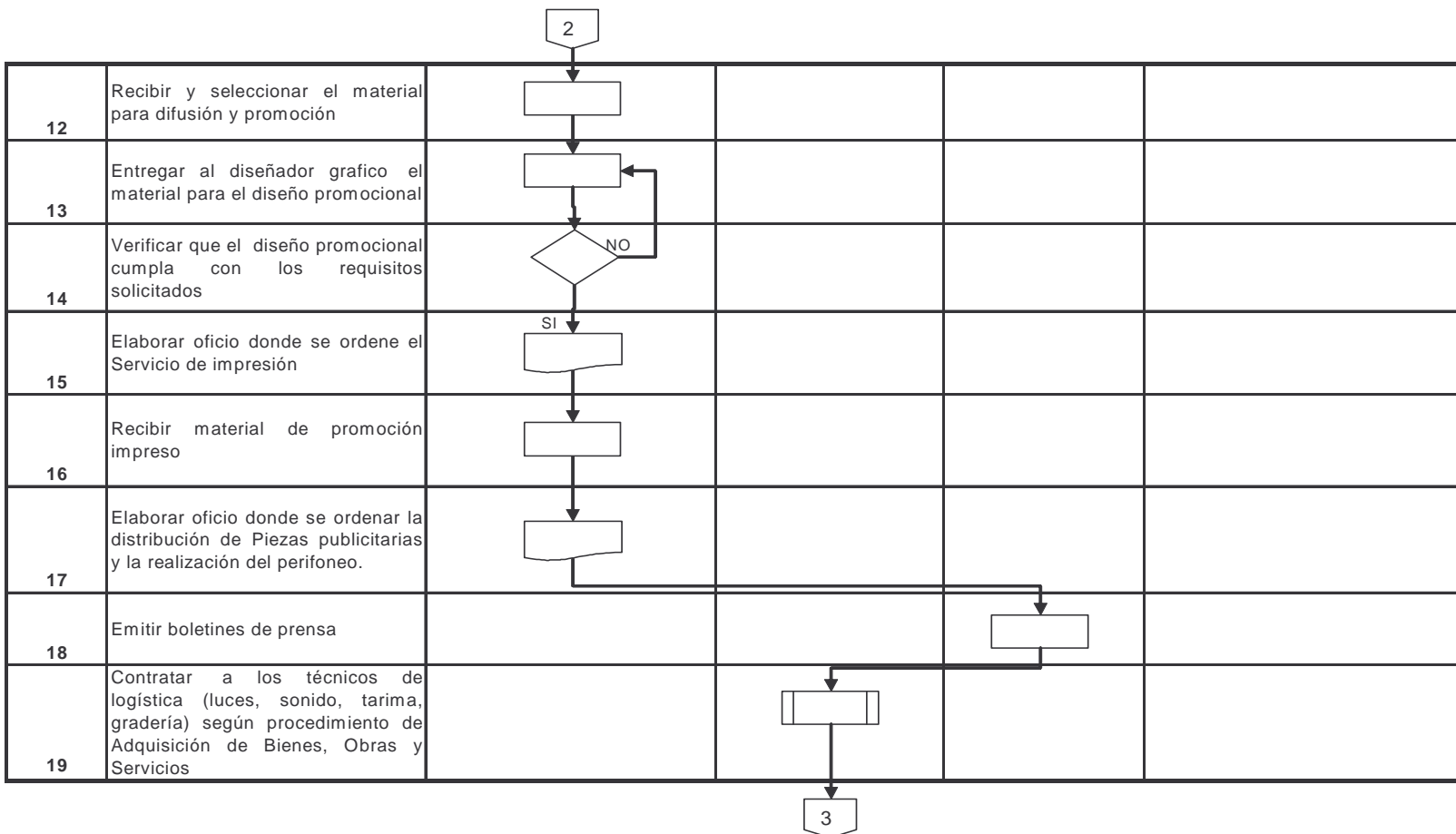
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADORES DE ÁREAS Y DIRECTORES DE TEATROS	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	JEFATURA DE PRENSA	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA



 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADORES DE ÁREAS Y DIRECTORES DE TEATROS	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	JEFATURA DE PRENSA	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA
-----	---------------	-----------------	------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------------------------------



 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>DISEÑO DE FLUJOGRAMA</p>		
	<p>VERSIÓN</p>	<p>1.0</p>	<p>10/03/06</p>


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADORES DE ÁREAS Y DIRECTORES DE TEATROS	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	JEFATURA DE PRENSA	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA
-----	---------------	-----------------	------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------------------------------

20	Citar a los técnicos de sonido, luces, tarima y logística				
21	Entregar los requerimientos técnicos de los artistas				
22	Resolver con las empresas de energía, la instalación de acometidas eléctricas para sonido y luces.				
23	Supervisar personalmente el montaje				
24	Realizar visita en el lugar donde se presenta el evento				
25	Verificar la ejecución del evento y resolver contratiempos que se puedan presentar				
26	Solicitar el servicio de registro del evento a los Estudios de Grabación Takeshima a través del formato de autorización				
27	Registrar en video, en audio y en tomas fotográficas según procedimiento de programas de video				
28	Evaluar la actividad				


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADORES DE ÁREAS Y DIRECTORES DE TEATROS	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	JEFATURA DE PRENSA	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA
-----	---------------	-----------------	------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------------------------------


			4			
29	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora					
30	Documentar la realización del evento					
31	Archivar la documentación					
32	Fin					

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES				CÓDIGO: MMDS01.05.1	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Crear, promocionar y conservar actividades y espacios culturales que permitan la participación activa de los habitantes del Municipio de Santiago de Cali.					
PROCEDIMIENTO :		DESARROLLO DE FESTIVALES					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Seleccionar y asignar funciones al equipo de trabajo	Asignar responsabilidades para el desarrollo efectivo del evento	Director del festival y Secretario de Cultura y Turismo	Seleccionar, designar y asignar funciones al director del festival o programa		Secretario de Cultura y Turismo	
				Seleccionar el productor y coordinadores del festival o programa		Director del festival o programa	
				Realizar contratación según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo	
				Asignar la gestión y responsabilidad técnica		Director del festival o programa	
				Contratar el equipo logístico, técnico, de seguridad, el jurado y el comité asesor especializado en el área cultural del festival o programa según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo	
				Asignar funciones al equipo logístico, técnico y de seguridad		Productor del festival o programa	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN
			FECHA DE APROB
			1.0
			10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
2	Planear actividades	Diseñar el programa con el fin de garantizar que sea exitoso	Director del festival o programa	Definir actividad artística y cultural		Director del festival o programa
				Definir cronograma de actividades		Director del festival o programa
				Definir los requisitos de los participantes		Director del festival o programa
				Definir especificaciones técnicas del festival o programa		Director del festival o programa
				Definir el perfil del Jurado calificador		Director del festival o programa
				Definir estrategia de convocatoria		Director del festival o programa
				Definir logística		Director del festival o programa
				Realizar programa de las actividades planeadas		Director del festival o programa
3	Realizar inscripción de participantes	Garantizar la asistencia de participantes	Director y coordinador del festival o programa	Anunciar convocatoria para inscripción de participantes		Director del festival o programa
				Recepcionar y evaluar ofertas		Coordinador del festival o programa
				Realizar inscripción de participantes	X	Coordinador del festival o programa
4	Seleccionar y entregar documentación a los participantes	Ofrecer calidad en el servicio	Comité evaluador y director del festival o programa	Clasificar por modalidades o categorías a los participantes		Comité evaluador
				Realizar audiciones a los participantes	X	Comité evaluador
				Seleccionar a los participantes		Comité evaluador
				Entregar el reglamento, identificación y carpeta de programación a los participantes	X	Director del festival o programa

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
5	Programar y realizar actividades de descentralización con los participantes	Dar mayor cubrimiento del festival o programa a la población	Coordinador del festival o programa	Programar y realizar actividades descentralizadas de recreación con los participantes según procedimiento de eventos institucionales		Coordinador del festival o programa
				Programar y realizar actividades descentralizadas de formación con los participantes según procedimiento de desarrollo de programas		Coordinador del festival o programa
6	Realizar la comercialización	Captar recursos que permita optimizar la ejecución del festival y/o programa	Director del festival o programa y comercializador	Organizar propuesta del programa para la comercialización		Director del festival o programa
				Designar comercializador		Director del festival o programa
				Definir políticas y directrices de la comercialización		Director del festival o programa
				Realizar la comercialización para la consecución de recursos		Comercializador
7	Promocionar campaña publicitaria	Divulgar las actividades culturales y artísticas	Director del festival o programa y jefatura de prensa	Definir estrategia para la realización de la campaña publicitaria		Director del festival o programa
				Contratar la realización de la imagen corporativa del festival o programa según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo
				Entregar programación del desarrollo del festival al jefe de prensa para la promoción		Director del festival o programa
				Promocionar los festivales o programas a través de los diferentes medios de comunicación		Jefatura de prensa

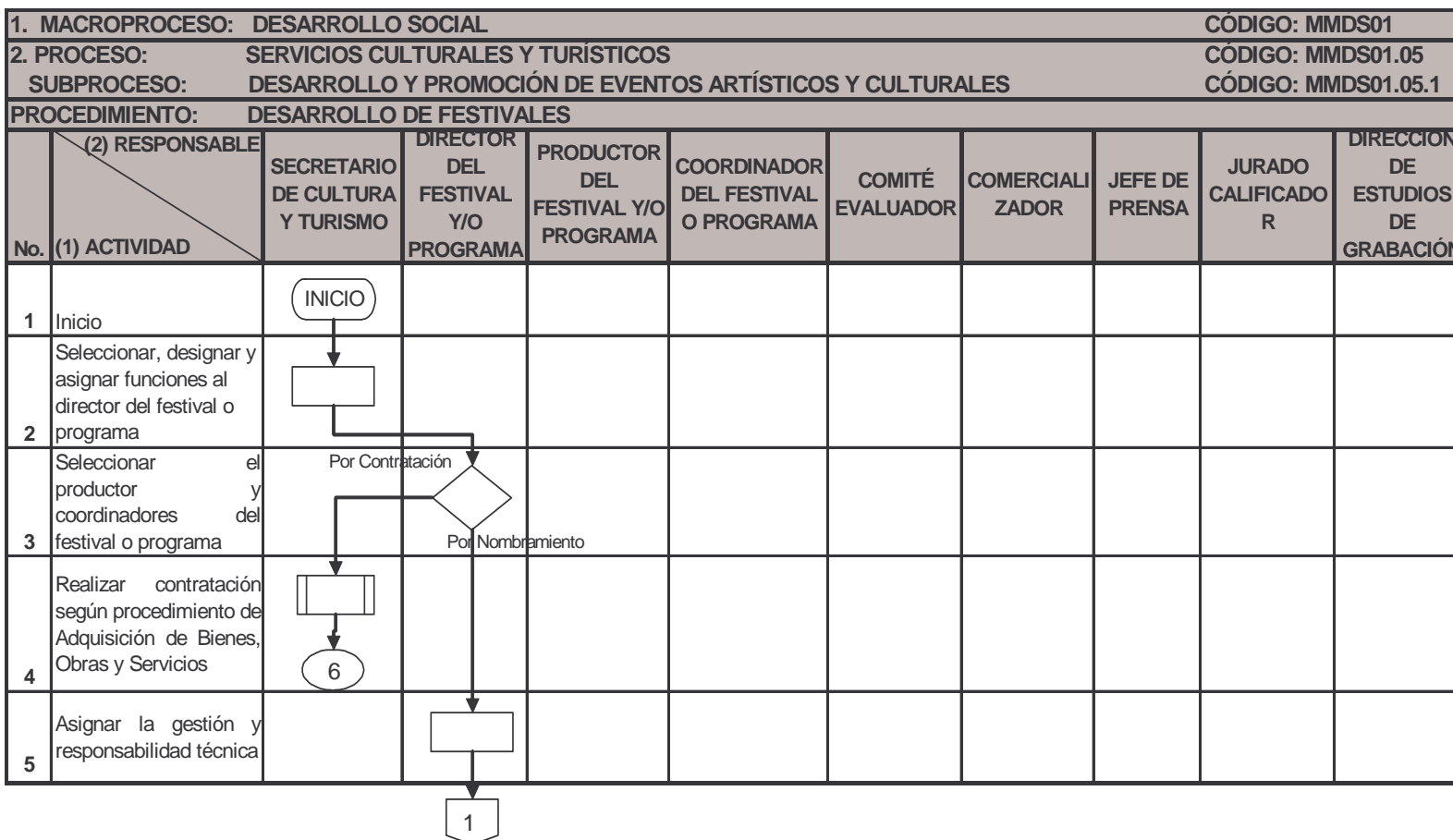
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
				10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
8	Entregar boletería	Garantizar que no se presente sobrecupo en el lugar donde se va a realizar el festival o programa	Coordinador del festival o programa	Elaborar oficio donde solicite la elaboración de la boletería		Coordinador del festival o programa
				Entregar boletería a los taquilleros	X	Coordinador del festival o programa
9	Gestionar los permisos y certificados legales	Cumplir con los requisitos de ley	Coordinador del festival o programa	Tramitar los permisos ante entidades competentes (Sayco, asistencia medica (Defensa Civil, Cruz Roja o EMI), Policía Metropolitana, Unidad de Saneamiento Ambiental, Secretaria de Transito, Bomberos, Emsirva, Emcali, Ministerio de Cultura, Secretaria de Gobierno)	X	Coordinador del festival o programa
10	Determinar el jurado calificador y entregar políticas de calificación	Seleccionar y evaluar los participantes para realizar la premiación	Director y coordinador del festival o programa	Seleccionar el jurado		Director del festival o programa
				Invitar formalmente al jurado		Director del festival o programa
				Entregar las políticas de calificación (Reglamento) y programación al Jurado	X	Coordinador del festival o programa
11	Coordinar logística	Garantizar la realización del evento	Director, Coordinador, del programa o festival	Coordinar y supervisar el transporte, la alimentación y el alojamiento de los participantes y jurados		Coordinador del festival o programa
				Realizar reunión general de directores de grupos		Director del festival o programa
				Elaborar y Organizar alfabéticamente, los cuadros de registro de los participantes		Productor del festival o programa
				Solicitar, organizar y distribuir los raiders técnicos y de sonido (Ficha técnica de sonido de cada artista)	X	Productor del festival o programa
				Programar y coordinar la realización de las pruebas y ensayos de sonido, video, luces y escenografía según programador	X	Productor del festival o programa

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

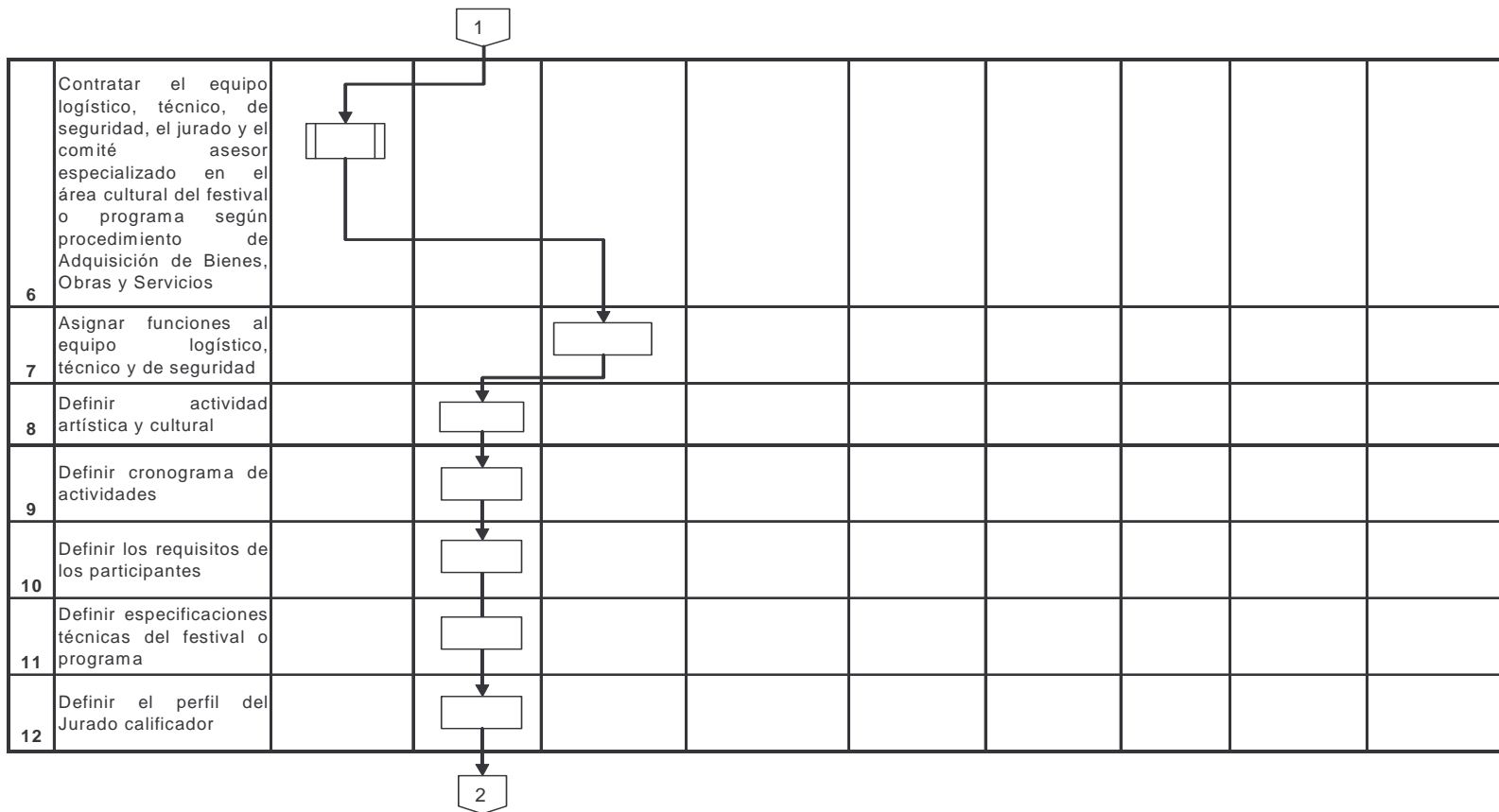
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
12	Realizar y premiar el festival o programa	Dar cumplimiento a la programación	Productor, Director, Coordinador, Jefe de Prensa, Jurado Calificador	Autorizar el inicio de la programación		Productor del festival o programa
				Realizar presentación oficial del festival o programa		Secretario de Cultura y Turismo
				Evaluar y calificar a los participantes		Jurado Calificador
				Premiar y finalizar el festival o programa	X	Director y/o a quien se designe
13	Elaborar memoria filmica y fotográfica del festival y/o programa	Conservar y difundir la memoria del festival y/o programa	Coordinador del festival o programa, Dirección de Estudios de Grabación Takeshima y/o contratista	Solicitar el servicio de registro del evento a los Estudios de Grabación Takeshima a través del formato de autorización		Coordinador del festival o programa
				Registrar en video, en audio y en tomas fotográficas según procedimiento de programas de video		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
14	Elaborar plan de acción	Mejorar el desarrollo del festival o programa	Director del festival o programa	Reunir a los representantes de las áreas comprometidas para evaluar el desarrollo del festival o programa		Director del festival o programa
				Realizar Foro participativo comunitario para evaluar el festival o programa		Director del festival o programa
				levantar acta de la reunión y el foro		Director del festival o programa
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Director del festival o programa
15	Archivar la información del festival o programa	Crear un documento histórico de consulta	Jefatura de prensa	Recopilar la información del festival o programa		Jefatura de prensa
				Archivar la información	X	Jefatura de prensa


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN 1.0
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		FECHA DE APROB 10/03/06



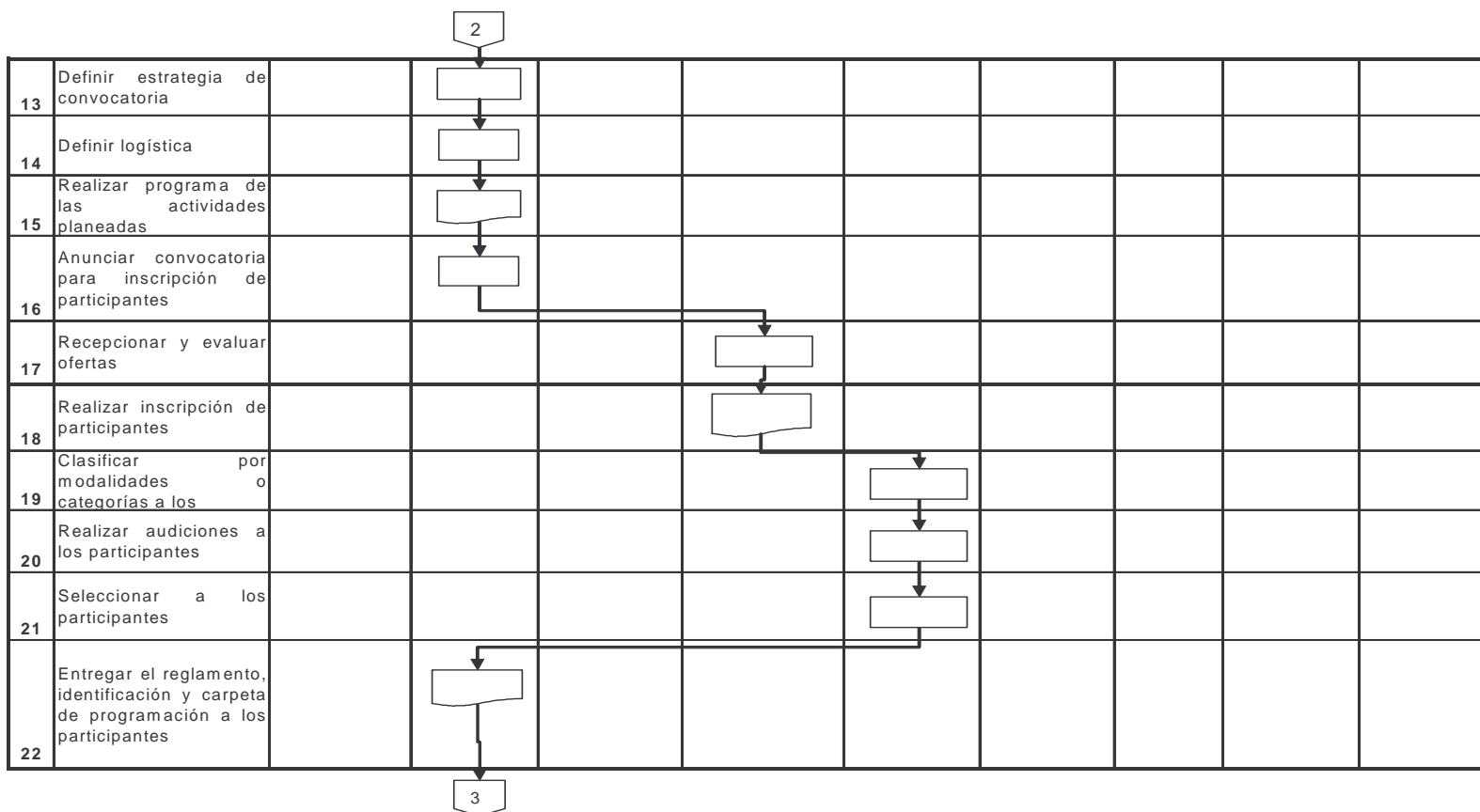
 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
-----	---------------	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------	------------------------------------



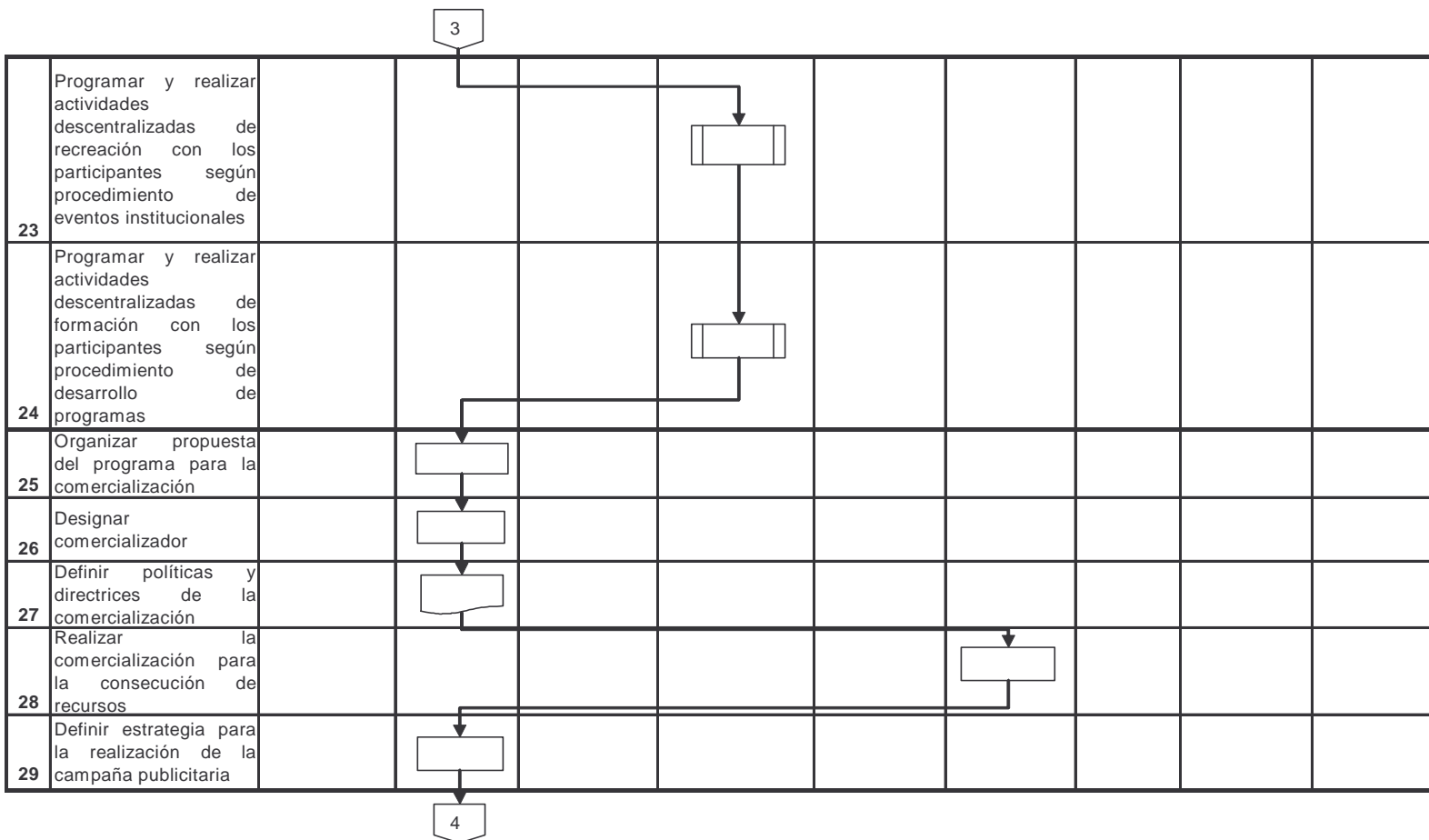
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
			VERSIÓN	1.0
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		FECHA DE APROB	10/03/06


No.	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
(1) ACTIVIDAD										



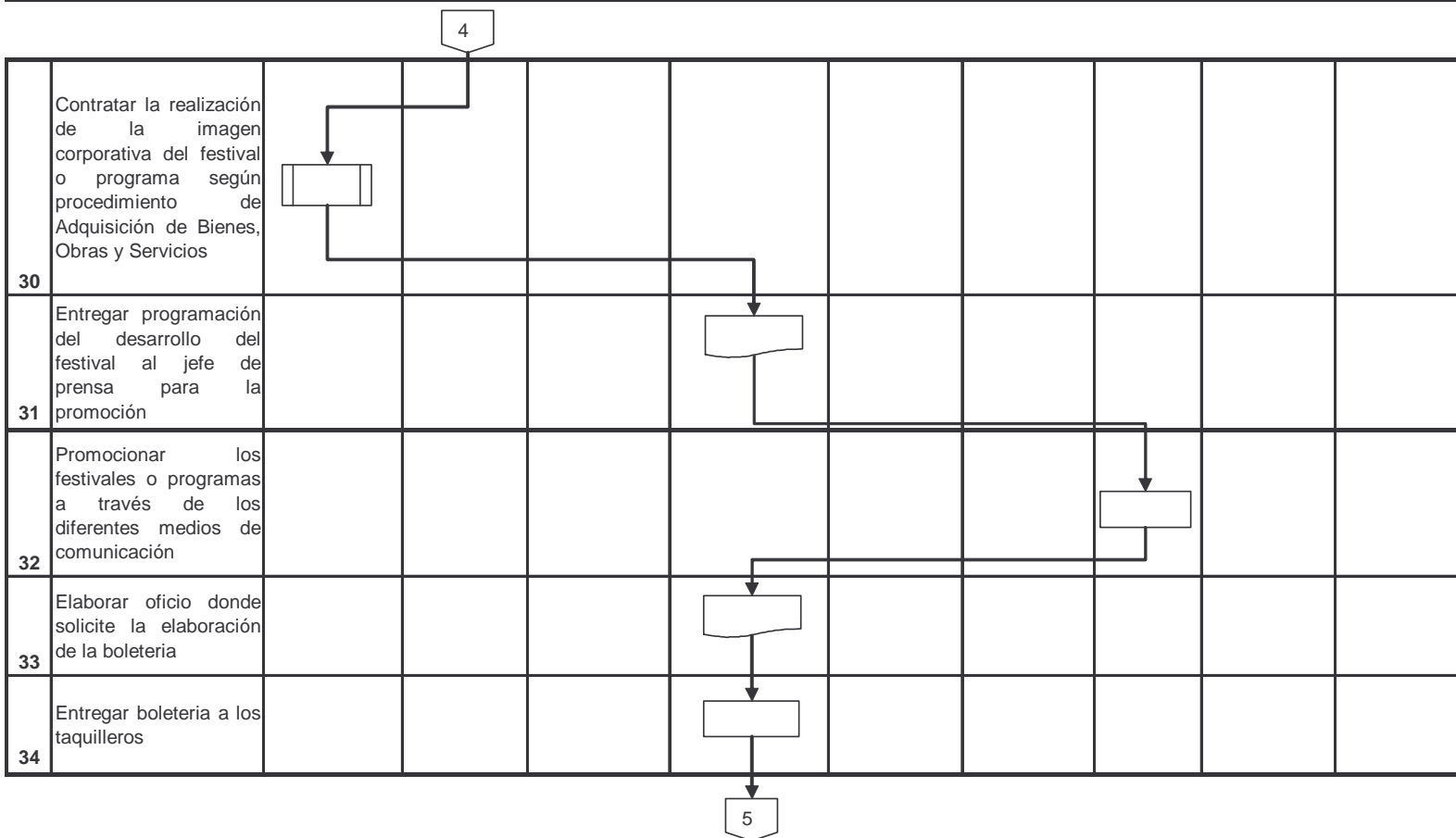
 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06


No.	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
-----	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------	------------------------------------



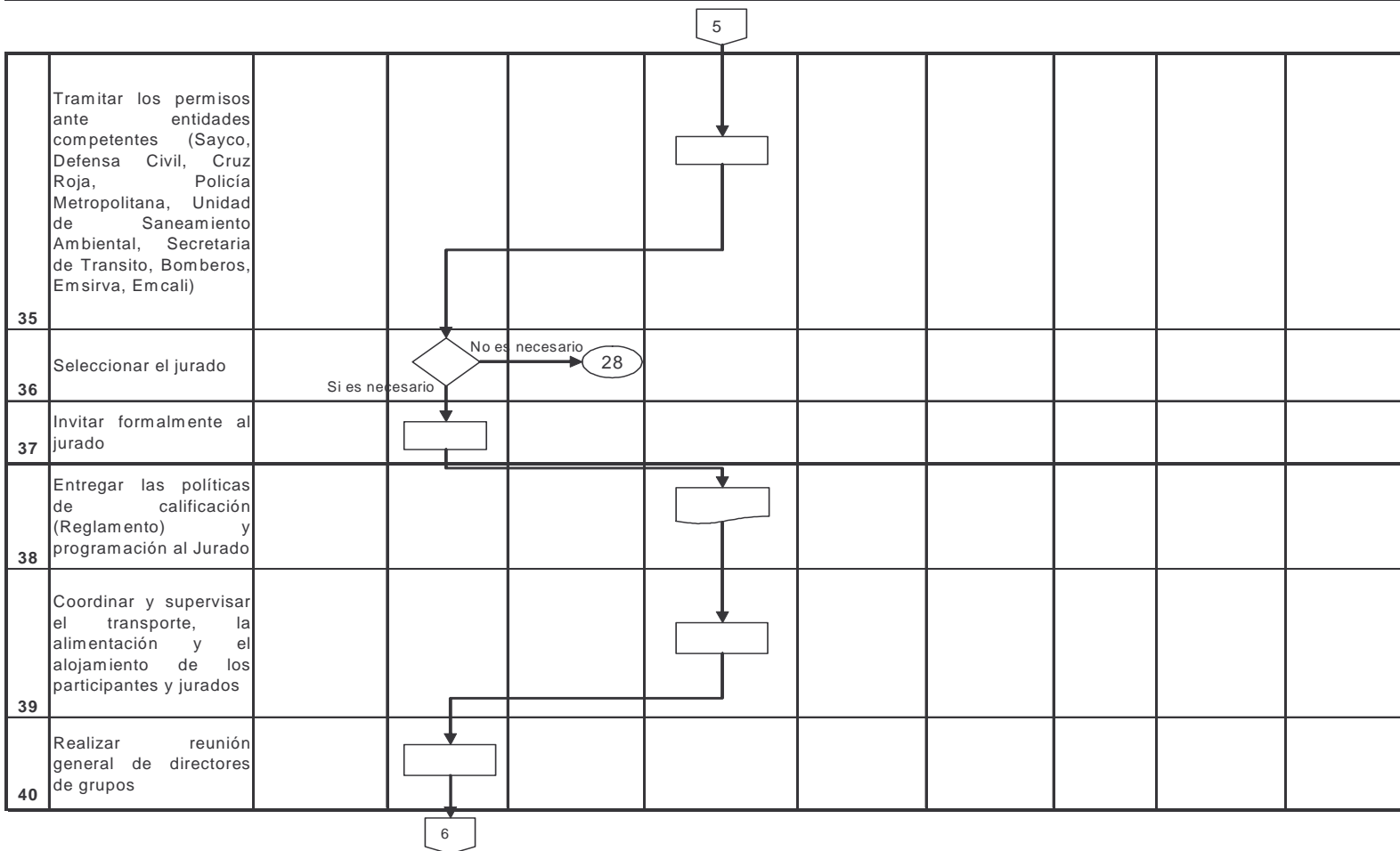
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		1.0 10/03/06


No.	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
-----	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------	------------------------------------



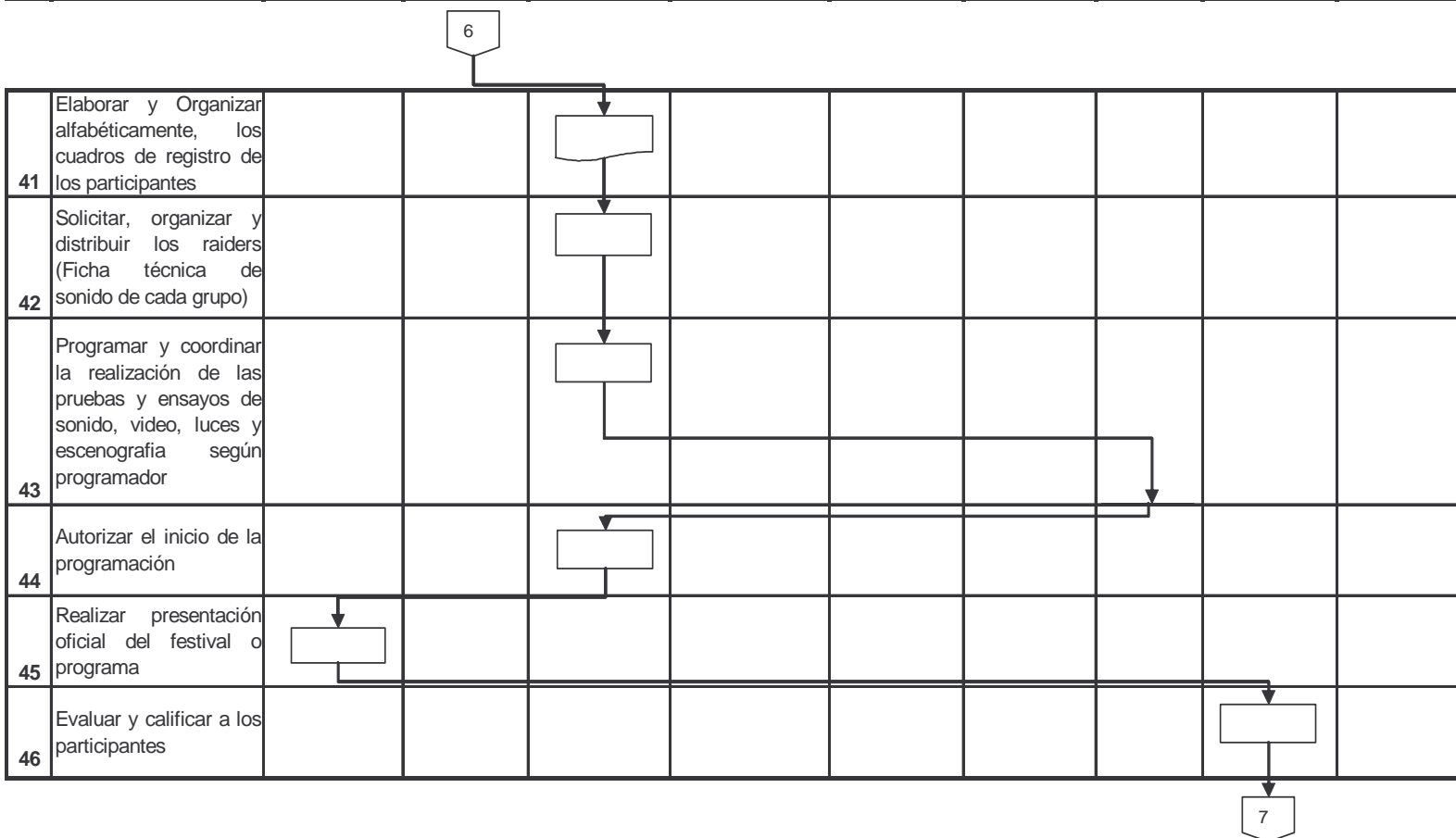
 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			1.0
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE								
		SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN



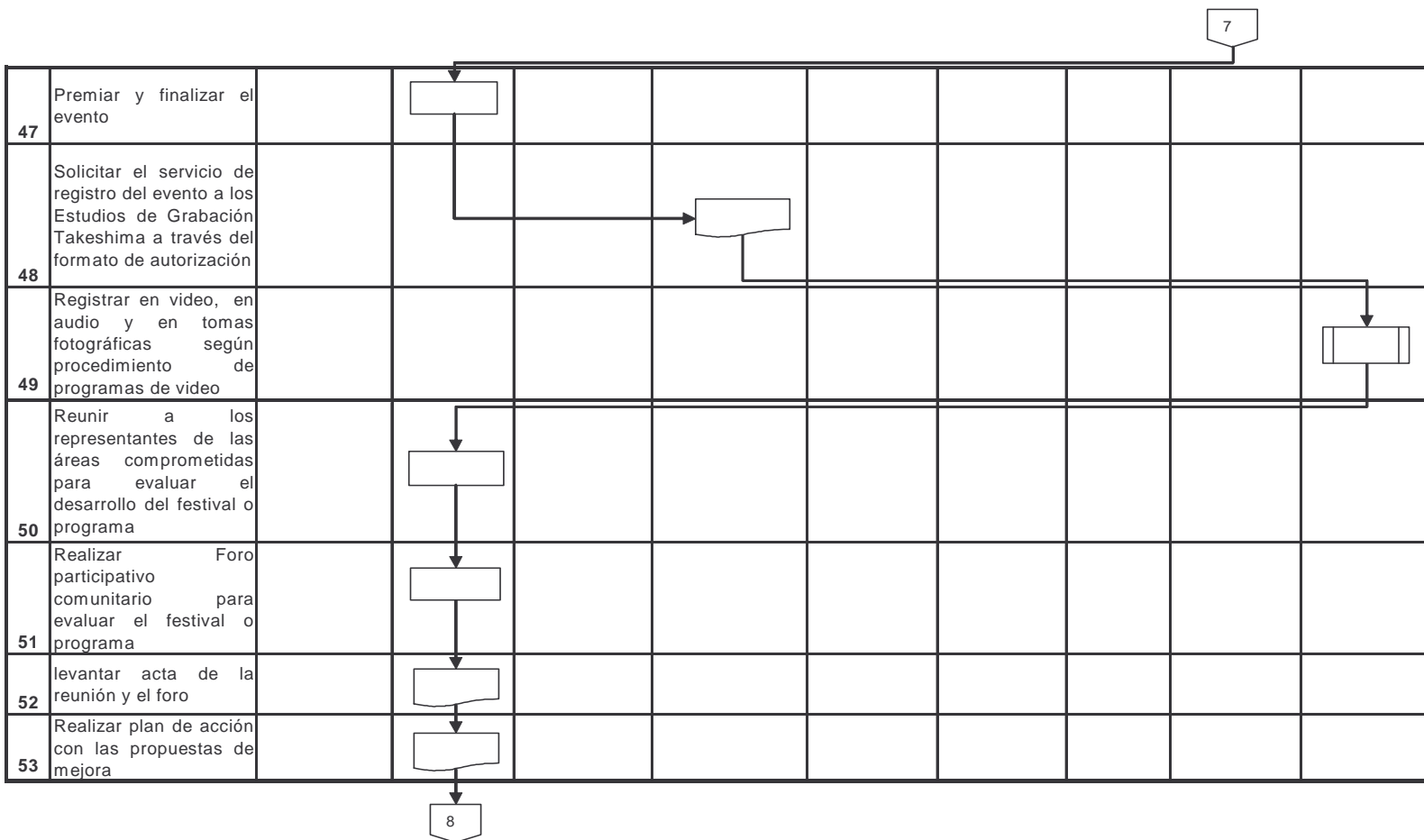
<div>República de Colombia</div> <div></div> <div>Santiago de Cali</div> <div>www.cali.gov.co</div>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN
			1.0
			10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
-----	---------------	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------	------------------------------------



<div><div>República de Colombia</div><div></div><div>Santiago de Cali</div><div>www.cali.gov.co</div></div>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN
			1.0
			10/03/06

No.	(2) RESPONSABLE	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN
-----	-----------------	---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------	------------------------------------



 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA								
								VERSIÓN	1.0
									10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE								
		SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO	DIRECTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	PRODUCTOR DEL FESTIVAL Y/O PROGRAMA	COORDINADOR DEL FESTIVAL O PROGRAMA	COMITÉ EVALUADOR	COMERCIALIZADOR	JEFE DE PRENSA	JURADO CALIFICADOR	DIRECCION DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN

8

54	Documentar la realización del festival o programa									
55	Archivar la documentación									
56	Fin									



 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN 1.0
	PLAN DE CONTROL		FECHA DE APROB 10/03/06

1. MACROPROCESO:			DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO:			SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS					CÓDIGO: MMDS01.05
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Realizar visita a la comunidad para concretar el espacio, la hora, la fecha y el tipo de evento	Verificar que la información este coordinada	Programador	Que la fecha del evento no se cruce con otras actividades importantes	Coordinador de área	Confirmación de lugar y fecha	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va a realizar un evento	Programador
Revisar diseño promocional	Revisar y Contar	Material impreso	Que la cantidad y calidad solicitada sea la acordada	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Verificar la cantidad solicitada	No aplica	Cada vez que se va a realizar un evento	muestra del material impreso, remisión del proveedor
Elaborar oficio donde se ordena la distribución de Piezas publicitarias y la realización del perifoneo.	Revisar	listados, asistencias, controles de emisión, muestreo aleatorio con la comunidad que asiste.	Que la distribución de piezas publicitarias y el perifoneo hallan sido realizadas	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Confirmación de la entrega de piezas publicitarias y el perifoneo	No aplica	Cada vez que se va a realizar un evento	Oficio de certificación
Entregar los requerimientos técnicos de los artistas	Entregar con quince días anticipación los requerimientos técnicos del evento	Programador y de requerimientos cada artista	Que la información se suministre con quince días de anticipación y acorde con las exigencias de los artistas	Coordinadores de áreas y Directores de Teatros	Confirmación escrita de la entrega de los requerimientos técnicos	No aplica	Cada vez que se va a realizar un evento	Oficio

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE CONTROL		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Registrar en video, en audio y en tomas fotográficas según procedimiento de programas de video	Verificar la asistencia de los responsables con los equipos técnicos adecuados y que los productos queden registrados	Equipos técnicos y personal técnico	Los responsables de registrar el evento deben haber realizado la verificación técnica de los equipos y estar 2 horas antes del evento.	Dirección de Estudios de Grabación Takeshima, Coordinadores de áreas.	Confirmación de la asistencia	Teléfono	Cada vez que se realice un evento	Formato de autorización
Archivar la información	Verificar que se encuentre todo el acervo documental que fue necesario para la realización del evento	Acervos Documentales de la realización del evento	Los Acervos documentales que se van archivar estén completos y acordes con el evento realizado	Jefatura de prensa	Confirmar cantidad de Acervos documentales utilizados	No aplica	Cada vez que se realice un evento	Expediente de eventos
Realizar inscripción de participantes	Verificar y controlar	Inscripción y documentación	Los inscritos sean los participantes	Coordinador del festival programa	Cotejar la Reseña u hojas de vida de los participantes	No aplica	Cada vez que se realice un evento	formato de inscripción
Realizar audiciones a los participantes	Evaluar y seleccionar el nivel artístico	Participantes	Nivel artístico de acuerdo a los reglamentos del festival programa	Comité evaluador	Evaluar la Audición y/o demo	Escenario, equipo de audio	Cada vez que se realice un evento	Formato de evaluación
Entregar el reglamento, identificación y carpeta de programación a los participantes	Verificar	Listado de entrega	El listado se encuentre firmado y aceptado por todos los participantes	Director del festival programa	Verificar que el listado se encuentre firmado por los participantes	No aplica	Cada vez que se realice un evento	Listado de entrega

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			1.0
	PLAN DE CONTROL		10/03/06

Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Entregar boletería a los taquilleros	Revisar y Verificar	Boletería	La cantidad, localidad, precio, fecha, hora y nombre del espectáculo sean las correctas	Taquillero	Confirmar con la planilla de registro y/o factura que la distribución de la boletería es la correcta	No aplica	Cada vez que se realice un evento	Planilla de registro
Tramitar los permisos ante entidades competentes (Sayco, asistencia médica (Defensa Civil, Cruz Roja o EMI), Policía Metropolitana, Unidad de Saneamiento Ambiental, Secretaría de Transito, Bomberos, Emsirva, Emcali, Ministerio de Cultura, Secretaría de Gobierno)	Verificar	Permisos	Se encuentren todos los permisos aprobados y vigentes	Director del festival o programa	Confirmar la información y veracidad de los documentos tramitados	No aplica	Cada vez que se va a realizar un festival o programa	Oficios y paz y salvo
Entregar las políticas de calificación (Reglamento) y programación al Jurado	Verificar	Listado de entrega	El listado se encuentre firmado y aceptado por todos los jurados para garantizar la entrega del reglamento	Director del festival o programa	Verificar que el listado se encuentre firmado por los jurados	No aplica	Cada vez que se realice un evento	Listado de entrega

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			1.0
	PLAN DE CONTROL		10/03/06

Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Solicitar, organizar y distribuir los raiders técnicos y de sonido (Ficha técnica de sonido de cada artista)	Entregar con quince días anticipación los raiders	Programador y raiders de cada artista	Que La información se suministre con quince días de anticipación y sea acorde con las exigencias técnicas de los artistas	Productor del festival programa	Confirmación escrita de la entrega de los requerimientos técnicos	No aplica	Cada vez que se va a realizar un evento	Oficio
Programar y coordinar la realización de las pruebas y ensayos de sonido, video, luces y escenografía según programador	Verificar y confirmar	Sonido y video del espacio	Las pruebas y ensayos de sonido, video y luces deben finalizar dos horas antes del evento.	Productor del festival programa	Cumplimiento del cronograma	Equipos de audio, video y luces y escenografía	Cada vez que se va a realizar un festival o programa	Cronograma
Premiar y finalizar el evento	Verificar	Entrega del premio	El premio debe ser recibido por el ganador el mismo día de la premiación	Director y/o a quien se designe	Elaboración de acta de ganadores al terminar el festival	No aplica	Cada vez que se va a realizar un festival o programa	Certificación de entrega de dineros

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06
	PLAN DE CONTROL			

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y CULTURALES			CÓDIGO: MMDS01.05.1
No	(3) ORIGEN Y/O GRUPO DE INTERÉS	(4) INFORMES	(5) ESPECIFICACIÓN O REQUISITOS Origen y/o Grupos de Interés	(6) DESTINATARIO	(7) FECHA DE ENTREGA PERIODICIDAD
1	Requerimientos Legales	Ejecución de Proyectos	Ejecución y evaluación de los proyectos	Ministerio de Cultura	Eventual
2	Normas y Políticas internas de operación				
3	Disposiciones Administrativas internas	Seguimiento al plan de acción	Verificación del cumplimiento del plan	Área Administrativa	Semestral / 27 de enero y 14 de julio
		Interventorias	Actas, certificación, informes	Área Administrativa	Por requerimiento
		Presentación de Proyectos	Marco Lógico, Ejecución Presupuestal	Área Administrativa	Anual / 15 de abril
		Plan de trabajo	Actividades a realizar	Área Administrativa	Por requerimiento
		De gestión	Eventos realizados, actividades realizadas	Área Administrativa	Mensual
		Logístico	Fecha, hora, requerimientos técnicos, técnico responsable del evento, autorizaciones y nombre de la institución	Espacios, técnicos, Seguridad, Aseo, Recepción, Parqueadero, Área de Comunicaciones	Semanal y quincenal
		Programación	Información de los eventos de cada área	Área de Comunicaciones y funcionarios	Mensual
		Reporte de horas extras	Nombre de operarios, horas extras y actividades	Área Administrativa	Mensual
		Evaluación de proyectos por situado fiscal	Revisión de la formulación del proyecto y recomendaciones	Área Administrativa	Anual / 31 de mayo
		Financiero	Relación de alquileres y fotocopias (espacios)	Área Administrativa	Mensual
4	Requerimientos del usuario Externo	Actividades	Programación	Comunas	Eventual
		Contratación	Información del contrato y ejecución	Público en general	Por requerimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS - ÁREA ORGANIZACIONAL	
	VERSIÓN	1.0
	FECHA DE APROB	10/03/06


ANEXO 3: CARACTERIZACION SUBPROCESO PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO	CÓDIGO: MMDS01.05.4
INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO NIVEL TÉCNICO		
(3) COORDINADOR: (Directivo de Segundo Nivel – Representante ante el Equipo Coordinador del Modelo de la Operación)		
Nombre: JORGE LEÓN OSPINA LÓPEZ		
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		
(4) INTEGRANTES GRUPOS DE TRABAJO PROCESOS		
Nombre	Cargo	Firma
1. Carlos A. Travib Toro	Ingeniero de Sonido de Estudios de grabación Takeshima	
2. Jessica Díaz	Secretaria de Estudios de grabación Takeshima	
3. Patricia Elena Patiño	Directora de Estudios de grabación Takeshima	
4. Hernando Naranjo	Editor de Estudios de grabación Takeshima	
5. Magdalena Castro	Coordinador de videoteca	


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha: 3 DE MAYO DE 2006
---------------------------------------------	---------------------------------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---------------------------------------------------------------------	---------------


Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
------------------------------------------------------	---------------

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

NORMOGRAMA						
(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01		
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Decreto	275 de 2001	Reglamento de la unidad administrativa de Estudios de Grabación Takeshima	Todos	Por medio del cual se organiza la unidad Administrativa estudios de Grabación Takeshima como unidad administrativa especial, se fijan sus objetivos y funciones y se dictan otras disposiciones	MMDS01.05.4	Procesamiento técnico y producción de audio y video
Resolución	2257 del 2002	Prestación del servicio educativo no formal	Todos	Prestación del servicio educativo no formal de los Estudios de Grabación Takeshima	MMDS01.05.4	Procesamiento técnico y producción de audio y video
Acuerdo	127 de 2004	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Santiago de Cali		Define la visión, la misión, los principios de gestión, los objetivos generales, las políticas, los objetivos específicos, las estrategias, los programas y las metas del Plan de Desarrollo del municipio. Así mismo, establece el Plan de Desarrollo de las comunas y corregimientos, el Plan de Inversiones Municipal y el Presupuesto Plurianual.	MMDS01.05.4	Procesamiento técnico y producción de audio y video

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Acuerdo	69 del 2000	Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santiago de Cali y Normas Complementarios	Art.489	Establece como instrumentos de planeamiento urbanístico todos los actos administrativos expedidos por las autoridades competentes del orden municipal conforme a la ley, que contengan decisiones relativas al desarrollo urbano o al ordenamiento territorial, tales como el P.O.T., los programas de ejecución, los planes parciales, las normas urbanísticas, los proyectos objeto de aprobación oficial y, en general, las disposiciones contenidas en decretos, resoluciones o en cualquier otro tipo de acto administrativo, que se adopten en desarrollo de las previsiones contenidas en este acuerdo	MMDS01.05.4	Procesamiento técnico y producción de audio y video


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
		10/03/06

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO	CÓDIGO: MMDS01.05.4
(3) INSUMOS	(4) CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	(5) PROVEEDOR
PROYECTO APROBADO	Estudio de necesidades	Comunidad de Santiago de Cali
	Idoneidad	
	Cumplimiento de la ley 397 y el Plan de Desarrollo	
	Continuidad	
SOLICITUD DE SERVICIO	Solvencia económica del cliente	Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares
	Viabilidad	
INSUMOS (Cassettes, CD, DVD, Fotografías, papelería)	De buena calidad	Almacenes y empresas especializadas
	Disponibilidad	

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:
---------------------------------------------	---------------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---------------------------------------------------------------------	---------------

Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
------------------------------------------------------	---------------


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
		10/03/06

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO	CÓDIGO: MMDS01.05.4
(3) PRODUCTO	(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Produccion de video	El contenido que sea de interes general	Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares, Subproceso fomento, formacion y promocion cultural, Subproceso desarrollo y promocion del turismo urbano y rural.
	Alta calidad tecnica	
Produccion de audio	Alta calidad artisitica y tecnica	Musicos, Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares
	Todo tipo de publico	


Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:
---------------------------------------------	---------------

Revisado por: REPRESENTANTE DEL EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
---------------------------------------------------------------------	---------------


Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha:
------------------------------------------------------	---------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODELACIÓN DE SUBPROCESO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01	
PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO: PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIONES DE AUDIO Y VIDEO			CÓDIGO: MMDS01.05.1	
OBJETIVO: Apoyar la producción de las manifestaciones culturales y artísticas que tenga como forma de expresión los medios audiovisuales y sonoros				
RECURSOS		REQUISITO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		DOCUMENTOS	REGISTROS
Secretario de Cultura y Turismo, Directora de Estudios Takeshima, Ingeniero de sonido, Editor, Coordinador de Videoteca y Coordinador de Audioteca	Amplio espacio físico, Muebles de oficina, Equipos de cómputo, instalaciones eléctricas adecuadas, Video beam, Televisores, Equipos de Audio y video, Teléfono, Fax, Vehículo, Requerimientos técnicos (Tarima, Graderías y Carpa)	Remitirse a los formatos: NORMOGRAMA COD. MEDE01.04.2.1412.F15, INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS COD. MEDE01.04.2.1412.F21	1. Manual del Procedimiento Producción de video 2. Manual del Procedimiento Producción de audio 3. Manual del Procedimiento Edición y copiado de acervos documentales 4. Norma fundamental 5. Procedimiento de control de documentos 6. Procedimiento de control de registros 7. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	1. Programador de trabajo 2. Formato de inscripción de participantes 3. Cotización 4. Factura 5. Registro de los títulos del material audiovisual
INSUMOS	PROVEEDOR	PRODUCTO	USUARIO	INDICADOR DE GESTIÓN
Proyecto Aprobado, Solicitud de Servicio, Insumos (Cassettes, CD, DVD, Fotografías, papelería)	Comunidad de Santiago de Cali, Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares, Almacenes y empresas especializadas	1.Producción de video 2. Producción de audio	Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares, Subproceso fomento, formación y promoción cultural, Subproceso desarrollo y promoción del turismo urbano y rural. Músicos, Entidades Estatales, Privadas, sin animo de lucro y particulares	Programas de video y grabaciones de audio realizados sobre proyectos aprobados; numero de horas producidas sobre numero de horas proyectadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA DE APROB	10/03/06	


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO				CÓDIGO: MMDS01.05.4	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Apoyar la producción de las manifestaciones culturales y artísticas que tenga como forma de expresión los medios audiovisuales y sonoros					
PROCEDIMIENTO :		PRODUCCIÓN DE VIDEO					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Recibir y Analizar la solicitud	Satisfacer una necesidad y Evaluar la viabilidad de la solicitud	Cliente y Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	Solicitar el servicio a través de una comunicación verbal o escrita		Cliente	
				Reunir al equipo de trabajo		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	
				Analizar y Decidir la aceptación de la solicitud por medio de un oficio		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	
2	Realizar orden de servicio y/o contrato	Formalizar la realización del servicio	Secretaria y Cliente	Elaborar la cotización		Secretaria	
				Enviar la cotización		Secretaria	
				Aprobar la cotización		Cliente	
				Elaborar la orden de servicio o el contrato		Cliente	
3	Realizar plan de producción y grabación	Garantizar resultados en un tiempo determinado	Director de la producción	Elaborar cronograma de actividades para llevar a cabo la producción	X	Director de la producción	
				Analizar disponibilidad de personal, equipos y locaciones	X	Director de la producción	
				Elaborar plan de grabación		Director de la producción	

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
4	Aprobar guión	Asegurar el contenido y el desarrollo del programa	Director de la producción y cliente	Investigar el tema a grabar		Director de la producción
				Diseñar estructura		Director de la producción
				Redactar textos		Director de la producción
				Diseñar tratamiento		Director de la producción
				Elaborar guión		Director de la producción
				Entregar al cliente el guión		Director de la producción
				Revisar y aprobar guión		Cliente
5	Realizar la producción del video	Realizar la producción de las escenas propuestas en el guión	Director de la producción, sonidista y editor	Recibir aprobación		Director de la producción
				Analizar las secuencias y los planos para realizar el video		Director de la producción
				Desglosar el guión		Director de la producción
				Visitar locaciones		Director de la producción
				Coordinar entrevistas		Director de la producción
				Conseguir los elementos para la preproducción		Director de la producción
				Realizar la grabación		Director de la producción
				Analizar el contenido de las grabaciones		Director de la producción
				Planear el montaje		Director de la producción
				Elaborar la preedición		Director de la producción
				Elaborar registros de audio en estudio y en exteriores	X	sonidista
				Capturar imágenes		Editor
				Componer secuencias		Editor
				Realizar efectos		Editor
				Realizar títulos		Editor
				Insertar audio		sonidista


 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
5	Realizar la producción del video	Realizar la producción de las escenas propuestas en el guión	Director de la producción, sonidista y editor	Musicalizar		sonidista
				Realizar Mezcla y masterización final de audio		sonidista
				Finalizar la producción del video	X	sonidista
6	Entregar el video	Cumplir con el trabajo o proyecto encomendado	Director, editor, sonidista y cliente	Presentar la producción al cliente		Director de la producción
				Aprobar la producción		Cliente
				Realizar las correcciones de video		Editor
				Realizar las correcciones de audio		Sonidista
				Verificar las correcciones realizadas		Director de la producción
				Entregar al cliente el video		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
7	Facturar	Realizar el cobro pactado	Secretaria	Elaborar la factura	X	Secretaria
8	Evaluar la producción realizada y Realizar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	Evaluar la producción		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
9	Archivar la información de la producción	Crear un documento histórico de consulta	Secretaria	Recolectar la información de la producción		Secretaria
				Archivar la información	X	Secretaria


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA DE APROB	10/03/06	

1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01				
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05				
SUBPROCESO: PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIONES DE AUDIO Y VIDEO				CÓDIGO: MMDS01.05.4				
PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN DE VIDEO								
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
1	Inicio		<div>INICIO</div>					
2	Solicitar el servicio a través de una comunicación verbal o escrita		<div></div>					
3	Reunir al equipo de trabajo			<div></div>				
4	Analizar y Decidir la aceptación de la solicitud por medio de un oficio			<div><div></div><div>Si no es aceptada</div><div>Si es aceptada</div></div>				
5	Elaborar la cotización				<div></div>			

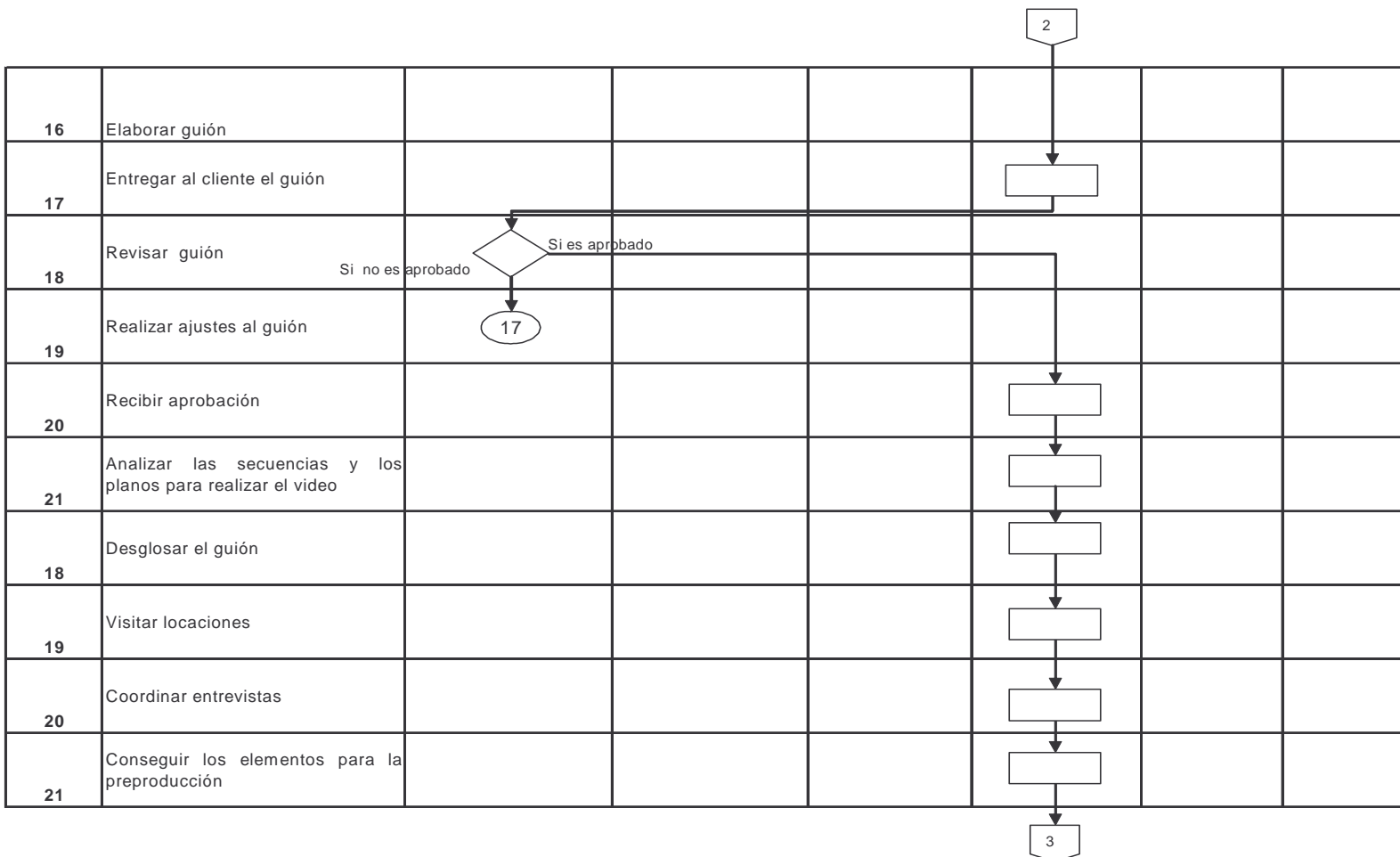
1


 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
					1			
6	Enviar la cotización							
7	Aprobar la cotización							
8	Elaborar la orden de servicio o el contrato							
9	Elaborar cronograma de actividades para llevar a cabo la producción							
10	Analizar disponibilidad de personal, equipos y locaciones							
11	Elaborar plan de grabación							
12	Investigar el tema a grabar							
13	Diseñar estructura							
14	Redactar textos							
15	Diseñar tratamiento							

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> <i>www.cali.gov.co</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06

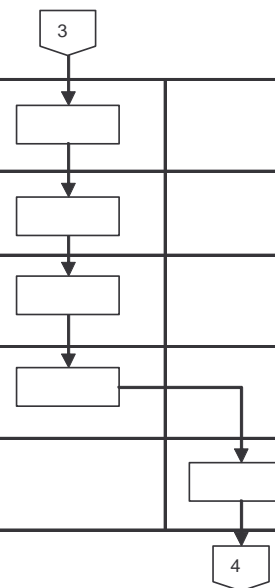
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
-----	---------------	-----------------	---------	----------------------------------------------	------------	---------------------------	-----------	--------




	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD \ (2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
-----	---------------------------------	---------	----------------------------------------------	------------	---------------------------	-----------	--------

					3		
22	Realizar la grabación						
23	Analizar el contenido de las grabaciones						
24	Planear el montaje						
25	Elaborar la preedición						
26	Elaborar registros de audio en estudio y en exteriores						



<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
-----	---------------	-----------------	---------	----------------------------------------------	------------	---------------------------	-----------	--------


27	Capturar imágenes							
28	Componer secuencias							
29	Realizar efectos							
30	Realizar títulos							

Diagrama de flujo:

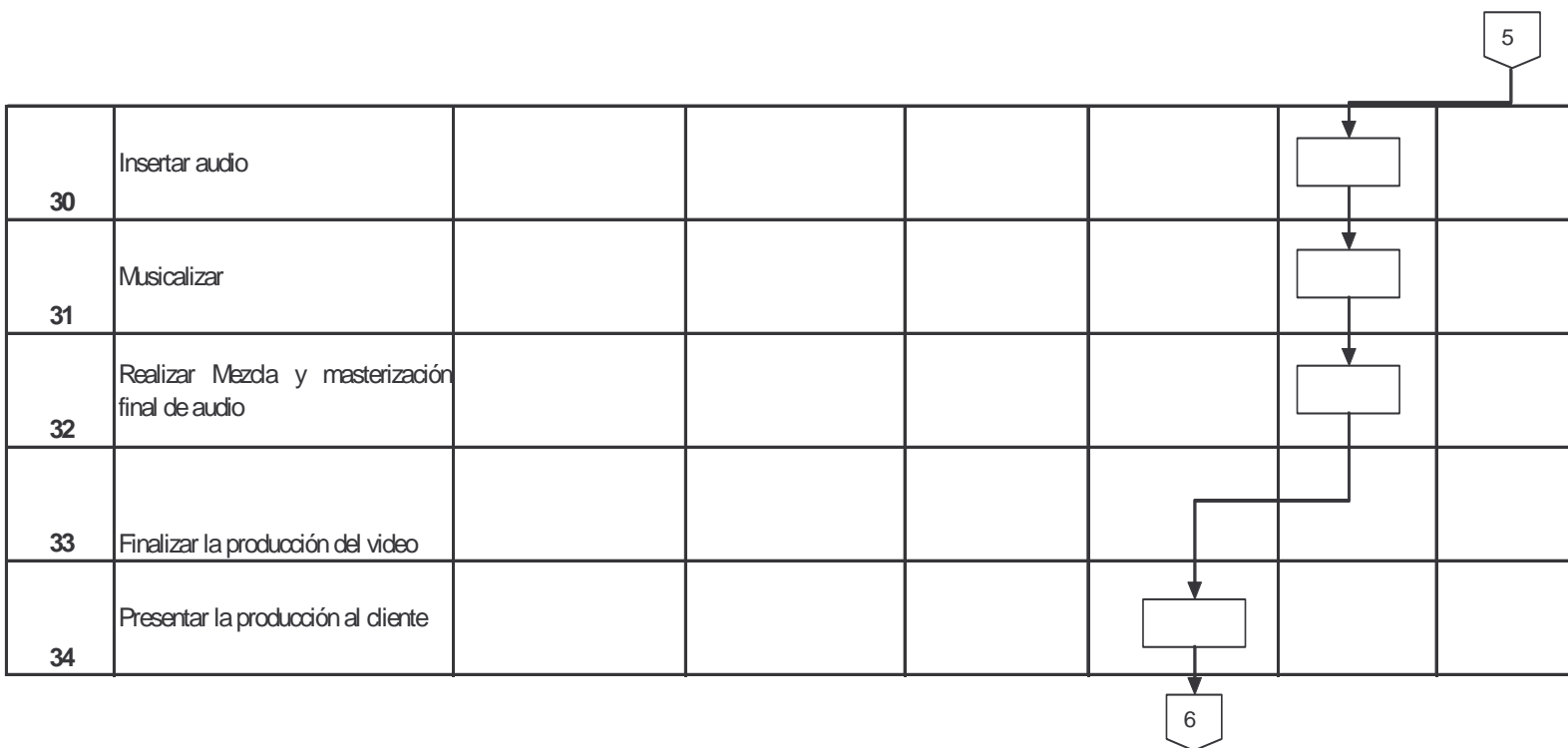
```


graph TD
    4[4] --> B1[ ]
    B1 --> B2[ ]
    B2 --> B3[ ]
    B3 --> B4[ ]
    B4 --> 5[5]
  
```

El diagrama de flujo indica una secuencia de actividades en la columna de la derecha (EDITOR). El flujo comienza en un conector superior (4), pasa por cuatro rectángulos de flujo correspondientes a las actividades 27, 28, 29 y 30, y termina en un conector inferior (5).

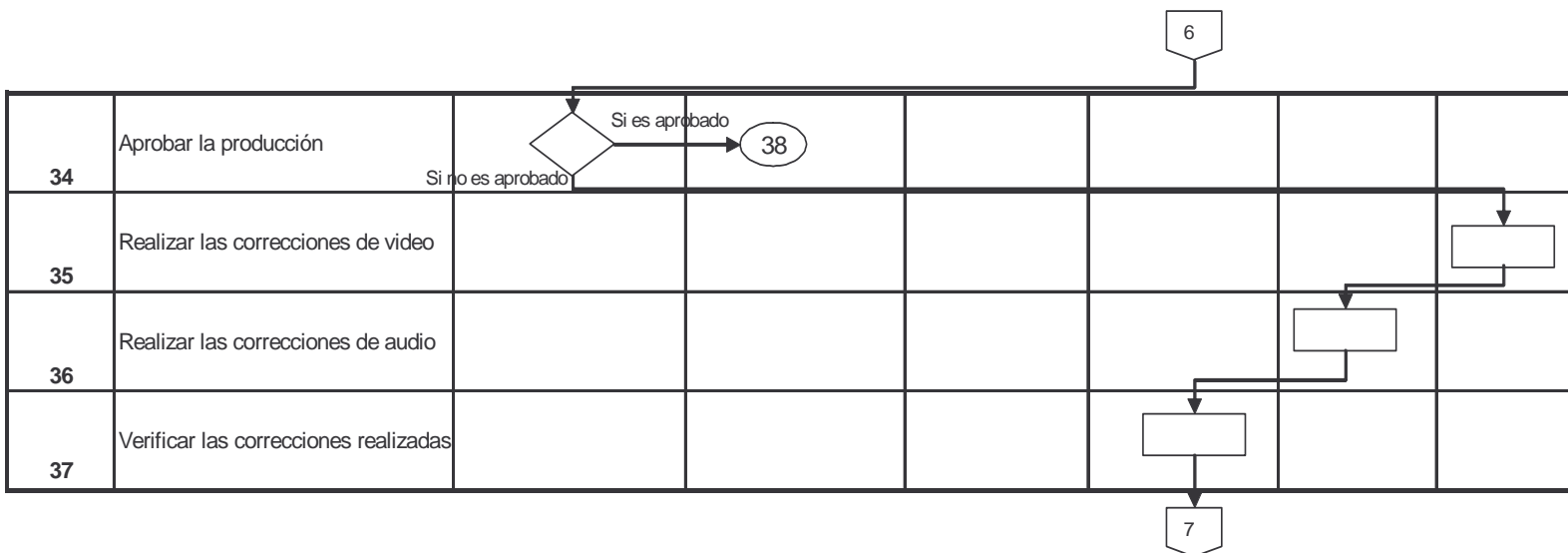
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD \ (2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
-----	---------------------------------	---------	----------------------------------------------	------------	---------------------------	-----------	--------




<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
		VERSIÓN	1.0
			10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD \ (2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	DIRECTOR DE LA PRODUCCIÓN	SONIDISTA	EDITOR
-----	---------------------------------	---------	----------------------------------------------	------------	---------------------------	-----------	--------




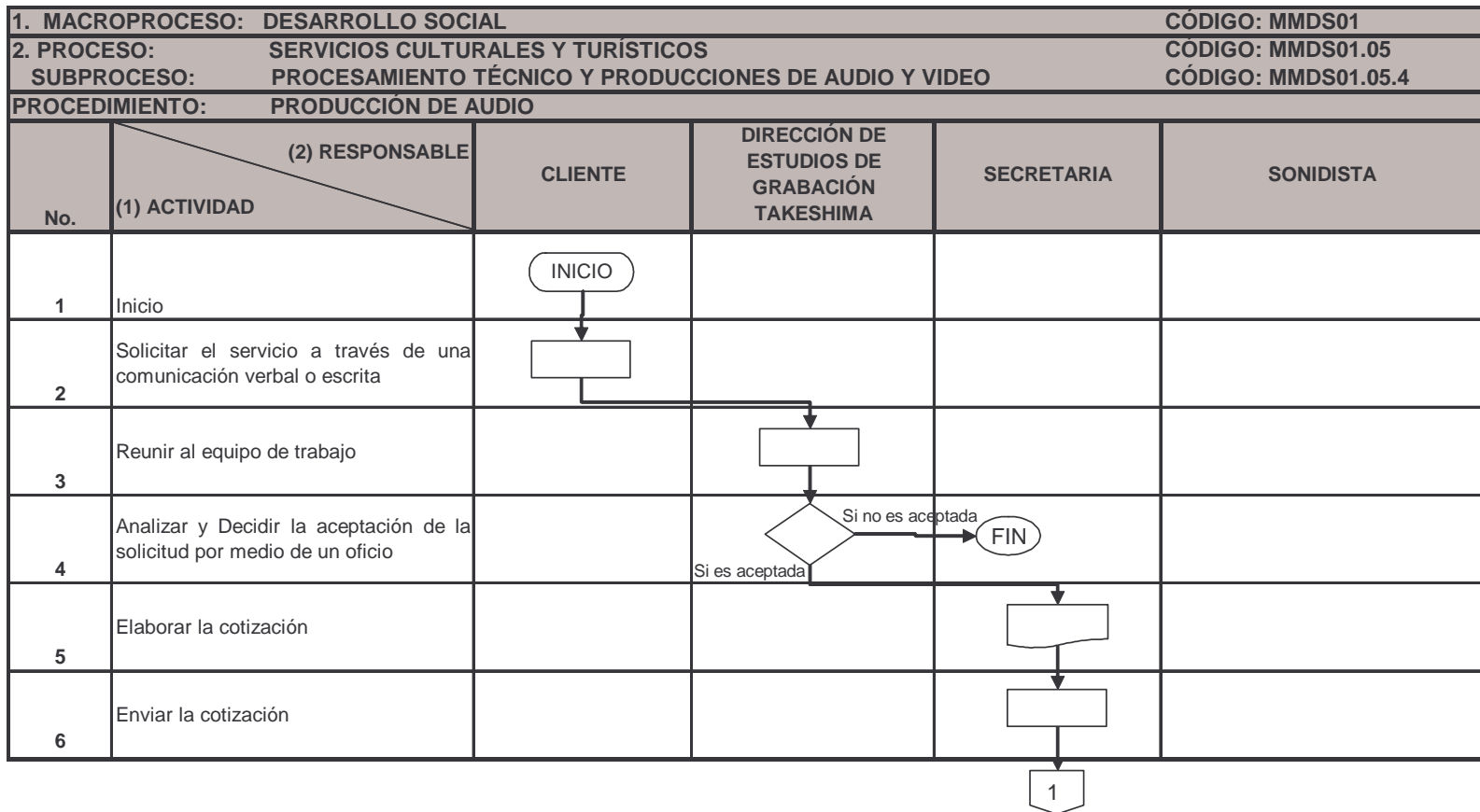
 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/ SUBPROCESO:		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO				CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.4	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Apoyar la producción de las manifestaciones culturales y artísticas que tenga como forma de expresión los medios audiovisuales y sonoros					
PROCEDIMIENTO :		PRODUCCIÓN DE AUDIO					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Recibir y Analizar la solicitud	Satisfacer una necesidad y Evaluar la viabilidad de la solicitud	Cliente y Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	Solicitar el servicio a través de una comunicación verbal o escrita		Cliente	
				Reunir al equipo de trabajo		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	
				Analizar y Decidir la aceptación de la solicitud por medio de un oficio		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	
2	Realizar orden de servicio y/o contrato	Formalizar la realización del servicio	Secretaria y cliente	Elaborar la cotización		Secretaria	
				Enviar la cotización		Secretaria	
				Aprobar la cotización		Cliente	
				Elaborar la orden de servicio o el contrato		Cliente	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		
			VERSIÓN 1.0
	FECHA DE APROB		10/03/06

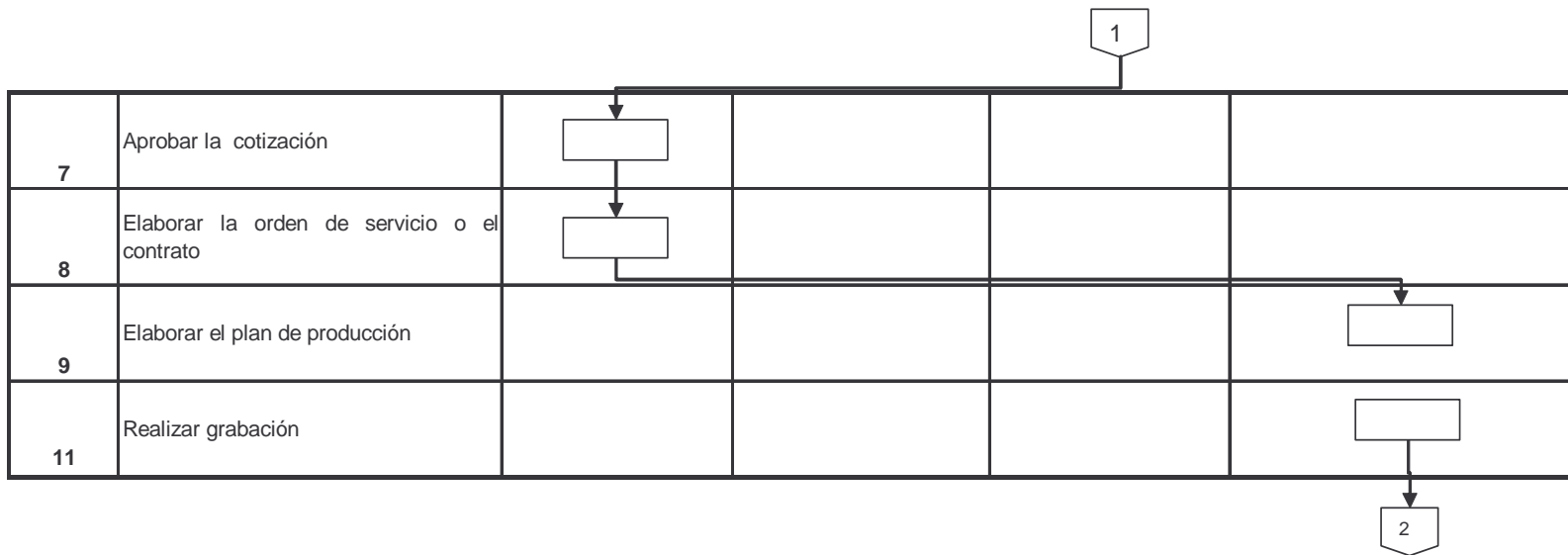
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
3	Realizar la producción	Cumplir con el trabajo o proyecto encomendado	Director, Sonidista y Cliente	Elaborar el plan de producción	X	Sonidista
				Realizar grabación		Sonidista
				Realizar la mezcla		Sonidista
				Realizar la masterización	X	Sonidista
				Presentar el programa al cliente		Sonidista
				Aprobar la producción		Cliente
				Realizar las correcciones		Sonidista
				Entregar al cliente el programa		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
4	Facturar	Realizar el cobro pactado	Secretaria	Elaborar la factura	X	Secretaria
5	Evaluar la producción realizada y Realizar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Dirección de Estudios de Grabación Takeshima	Evaluar la producción		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Dirección de Estudios de Grabación Takeshima
6	Archivar la información de la producción	Crear un documento histórico de consulta	Secretaria	Recolectar la información de la producción		Secretaria
				Archivar la información	X	Secretaria

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06



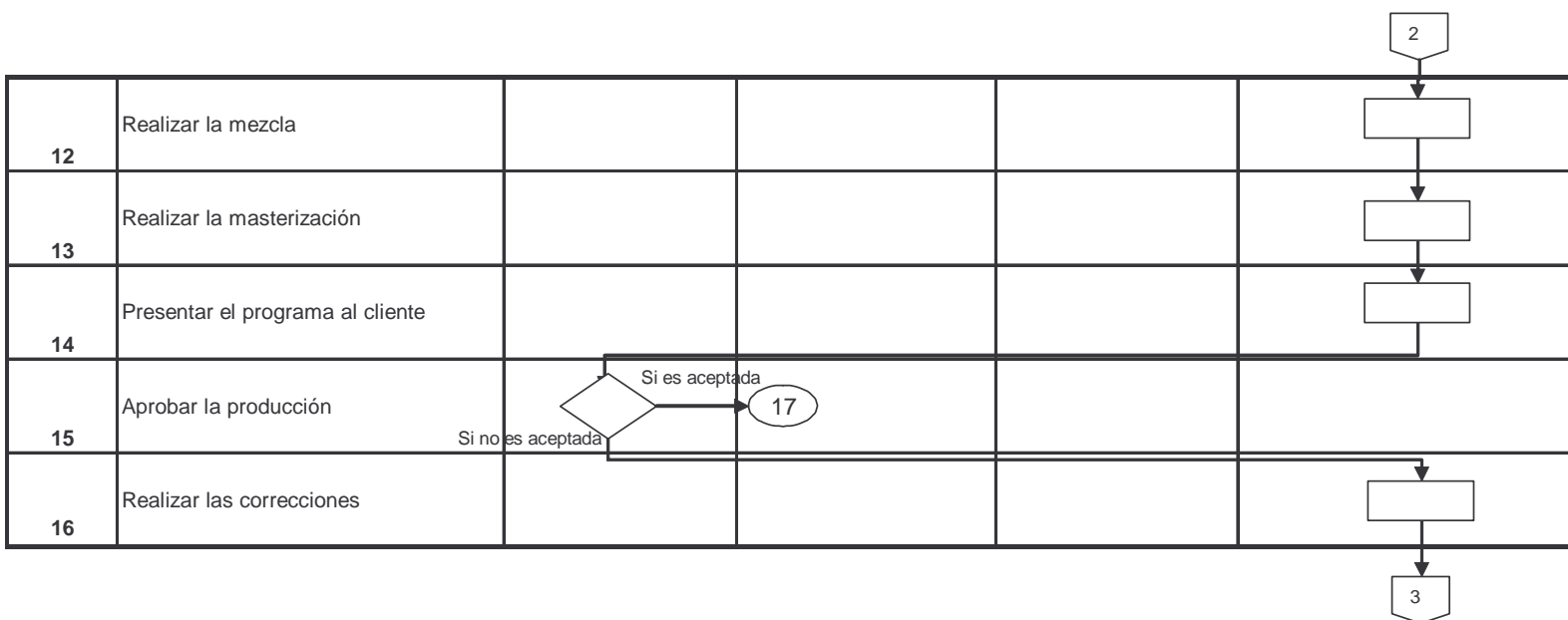
<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	SONIDISTA
-----	---------------	-----------------	---------	-------------------------------------------------	------------	-----------



<i>República de Colombia</i>  <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PLAN DE CONTROL		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	SONIDISTA
-----	---------------	-----------------	---------	----------------------------------------------	------------	-----------



 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE CONTROL		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS					CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO					CÓDIGO: MMDS01.05.4	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Elaborar el plan de producción	Revisar	Programador	Que en la fecha de la producción se encuentren los equipos técnicos disponibles	Director de la producción	Confirmación de fecha y hora	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va a realizar una producción	Programador
Realizar plan de grabación	Revisar	Programador	Que el personal técnico, los equipos y las locaciones se encuentren disponibles para la realización de la producción	Director de la producción	Confirmación de fecha y hora	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va a realizar una producción	Programador
Realizar la grabación	Revisar	Grabación	Que se cumpla el plan de producción establecido	Director de la producción	Verificar el contenido de la grabación y compararlo con el plan establecido	No aplica	Cada vez que se va a realizar una producción	No aplica

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE CONTROL		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS					CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO					CÓDIGO: MMDS01.05.4	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Mezcla y pasterización final de audio	Revisar	Guión	Que los textos y audio corresponden al guión	Sonidista	No aplica	No aplica	Cada vez que se va a realizar una producción	Guión
Elaborar la factura	Revisar	Factura	Que los valores de la factura coincidan con los valores de la cotización	Secretaria de estudios de grabación Takeshima	No aplica	No aplica	Cada vez que se va a realizar una producción	Factura
Recibir del almacenista el material audiovisual para el visionage	Confirmar	material audiovisual	Confirmar que el material audiovisual que entrega el almacenista es el mismo que se entregó al proveedor	Coordinador de Videoteca	Verificar el material que el proveedor entregó al almacenista	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que ingrese material audiovisual a las salas	Oficio de entrega

<div>República de Colombia</div> <div></div> <div>Santiago de Cali</div> <div>www.cali.gov.co</div>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PLAN DE CONTROL		VERSIÓN
			1.0
			10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS					CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO					CÓDIGO: MMDS01.05.4	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Efectuar la reclamación	Confirmar	material audiovisual	el material entregado por el proveedor no es el requerido en la compra	Coordinador de Videoteca	Verificar que el material audiovisual entregado no es el mismo acordado	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que ingrese material audiovisual a las salas	Oficio de reclamación
Realizar el registro de los títulos del material en el catalogo del área a la cual corresponde el material	Revisar	Registro de los títulos del material audiovisual	Que los títulos registrados al material audiovisual que ha ingresado	Coordinador de Videoteca	No aplica	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que ingrese material audiovisual a las salas	Base de datos
Elaborar las etiquetas de los videos según el formato	Revisar	Etiquetas de los videos	Que las etiquetas realizadas del material audiovisual sean las correctas	Coordinador de Videoteca	Confirmar que la etiqueta elaborada sea la correspondiente al material audiovisual copiado	No aplica	Cada vez que ingrese material audiovisual a las salas	Etiquetas de los videos

<div><div>República de Colombia</div><div></div><div><div>Santiago de Cali</div><div>www.cali.gov.co</div></div></div>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PLAN DE CONTROL		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:		PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIÓN DE AUDIO Y VIDEO			CÓDIGO: MMDS01.05.4
No	(3) ORIGEN Y/O GRUPO DE INTERÉS	(4) INFORMES	(5) ESPECIFICACIÓN O REQUISITOS Origen y/o Grupos de Interés	(6) DESTINATARIO	(7) FECHA DE ENTREGA PERIODICIDAD
1	Requerimientos Legales	Ejecución de Proyectos	Ejecución y evaluación de los proyectos apoyados	Ministerio de Cultura	Eventual
2	Normas y Políticas internas de operación	Estados financieros	Contratación, ingresos y gastos	Contraloría Municipal	Trimestral, en las fechas abril, julio, octubre y enero. Compilación anual el 28 de febrero
		CGN96 Estados financieros	Ingresos y gastos	Contaduría	Trimestral, en las fechas abril, julio, octubre y enero
3	Disposiciones Administrativas internas	Seguimiento al plan de acción	Verificación del cumplimiento del plan	Área Administrativa	Semestral / 27 de enero y 14 de julio
		Interventorías	Actas, certificación, informes	Área Administrativa	Por requerimiento
		Presentación de Proyectos	Marco Lógico, Ejecución Presupuestal	Área Administrativa	Anual / 15 de abril
		Plan de trabajo	Actividades a realizar	Área Administrativa	
		Programación	Información de los eventos de cada área	Área de Comunicaciones	Mensual
		Evaluación de proyectos por situado fiscal	Revisión de la formulación del proyecto y recomendaciones	Área Administrativa	Anual / 31 de mayo
		Financiero	Balance general	Junta Directiva	Bimensual
4	Requerimientos del usuario Externo	Actividades	Programación	Comunas	Eventual
		Contratación	Información del contrato y ejecución	Publico en general	Por requerimiento

Elaborado por: ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:
--------------------------------------	--------

Revisado por: REPRESENTANTE EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:
----------------------------------------------------------	--------


Aprobado por: SECRETARIA CULTURA Y TURISMO	Fecha:
--------------------------------------------	--------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
			VERSIÓN 1.0
	INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO MODELACIÓN PROCESOS - ÁREA ORGANIZACIONAL		FECHA DE APROB 10/03/06


ANEXO 4: CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL

1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL	CÓDIGO: MMDS01.05.3
INTEGRACIÓN GRUPO DE TRABAJO NIVEL TÉCNICO		
(3) COORDINADOR: (Directivo de Segundo Nivel – Representante ante el Equipo Coordinador del Modelo de la Operación)		
Nombre: JORGE LEÓN OSPINA LÓPEZ		
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO ENCARGADO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		
(4) INTEGRANTES GRUPOS DE TRABAJO PROCESOS		
Nombre	Cargo	Firma
1. Bania Guerrero	Coordinador de la oficina de Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo	
2. Jorge Charry	Director de la UMATA de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	


Elaborado por: GRUPO DE MODELACIÓN DEL SUBPROCESO	Fecha: 02 DE JUNIO DE 2006
Revisado por: REPRESENTANTE EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha: 02 DE JUNIO DE 2006
Aprobado por: SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	Fecha: 02 DE JUNIO DE 2006

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


NORMOGRAMA						
(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01			
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA	
					(7) Código	(8) Nombre
Constitución Política	1991	Constitución Política	44 y 52	Reconocimiento de las actividades del tiempo libre, como derecho de todas las personas. El turismo es considerado como una de las actividades del tiempo libre.	MMDS01.05.3	Desarrollo y Promoción del turismo urbano y rural
Ley	300 de 1996	Ley General de Turismo	Todos	Constituye el marco legal para el desarrollo del turismo en Colombia	MMDS01.05.3	Desarrollo y Promoción del turismo urbano y rural
Acuerdo	16 de 2004		10 y 13	Responsabilidades de la Oficina de Turismo	MMDS01.05.3	Desarrollo y Promoción del turismo urbano y rural

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


NORMOGRAMA							
(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01			
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA		
					(7) Código	(8) Nombre	
Acuerdo	69 del 2000	Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Santiago de Cali y Normas Complementarios	Art.489	Establece como instrumentos de planeamiento urbanístico todos los actos administrativos expedidos por las autoridades competentes del orden municipal conforme a la ley, que contengan decisiones relativas al desarrollo urbano o al ordenamiento territorial, tales como el P.O.T., los programas de ejecución, los planes parciales, las normas urbanísticas, los proyectos objeto de aprobación oficial y, en general, las disposiciones contenidas en decretos, resoluciones o en cualquier otro tipo de acto administrativo, que se adopten en desarrollo de las previsiones contenidas en este acuerdo	MMDS01.05.3	Planificación Física y del Ordenamiento Territorial	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


NORMOGRAMA							
(1) MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01			
(2) JERARQUÍA DE LA NORMA	(3) NÚMERO/FECHA	(4) TÍTULO	(5) ARTÍCULO	(6) APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO/SUBPROCESO AL QUE APLICA		
					(7) Código	(8) Nombre	
Acuerdo	127 de 2004	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Santiago de Cali		Define la visión, la misión, los principios de gestión, los objetivos generales, las políticas, los objetivos específicos, las estrategias, los programas y las metas del Plan de Desarrollo del municipio. Así mismo, establece el Plan de Desarrollo de las comunas y corregimientos, el Plan de Inversiones Municipal y el Presupuesto Plurianual.	MMDS01.05.3	Planeación Económica y Social	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PROCESOS / SUBPROCESOS		
	VERSIÓN	1.0	
	FECHA DE APROB	10/03/06	


1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/ SUBPROCESO:	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL	CÓDIGO: MMDS01.05 CÓDIGO: MMDS01.05.3
(3) INSUMOS	(4) CARACTERÍSTICAS DEL INSUMO	(5) PROVEEDOR
PROYECTO APROBADO	Estudio de necesidades	Subproceso de Planeación Económica y Social
	Idoneidad	
	Cumplimiento de la ley 300, 397 y el Plan de Desarrollo	
	Continuidad	
Estudios de Mercadeo y Estudios de Impacto Ambiental	Cualitativos y cuantitativos	Gremios del turismo
	Confiables	
	Con Proyección	
	Verificables	
Entorno con potencial turístico	Potencial para el desarrollo	Entes públicos, privados y comunidad
	Patrimonio	
	Fortaleza paisajística	
	Mantenga tradiciones	
	Fortalezca la identidad	
	Fácil acceso	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL	CÓDIGO: MMDS01.05.3
(3) PRODUCTO	(4) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO		(5) USUARIO Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Entornos turísticos fortalecidos	Sostenible		Gremios del turismo, comunidad, visitantes, Subproceso de planeacion económica y social, subproceso de planeacion física y del ordenamiento territorial, Subproceso de adquisición de bienes obras y servicios
	Novedoso		
	Identidad cultural		
	libre acceso		
Información Promocional del Municipio de Santiago de Cali (urbana y rural)	Permanente		Comunidad, gremios del turismo, visitantes
	Efectiva		
	Veraz		
	Se realiza en medio físico, hablado y escrito		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MODELACIÓN DE SUBPROCESO		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01
PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO: PROCESAMIENTO TÉCNICO Y PRODUCCIONES DE AUDIO Y VIDEO				CÓDIGO: MMDS01.05.1
OBJETIVO: Apoyar la producción de las manifestaciones culturales y artísticas que tenga como forma de expresión los medios audiovisuales y sonoros				
RECURSOS		REQUISITO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		DOCUMENTOS	REGISTROS
Secretario de Cultura y Turismo, Coordinador de la Oficina de Turismo, Asistente de Coordinación	Espacio físico adecuado, muebles de oficina, equipos de cómputo, software de uso general, teléfono, fax, impresora y vehículo	Remitirse a los formatos: NORMOGRAMA COD. MEDE01.04.2.1412.F15, INFORME PROCESOS/ SUBPROCESOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS COD. MEDE01.04.2.1412.F21	1. Manual del Procedimiento Desarrollo del Turismo Urbano y rural 2. Manual del Procedimiento Asistencia a eventos de promoción turística 3. Manual del Procedimiento Atención a misiones Nacionales e Internacionales 4. Procedimiento de control de documentos 5. Procedimiento de control de registros 6. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	1. Formato de registro de los participantes 2. Formato de solicitud de visita 3. Programador de trabajo 4. Formato de visita guiada
INSUMOS	PROVEEDOR	PRODUCTO	USUARIO	INDICADOR DE GESTIÓN
Proyecto Aprobado, Estudios de Mercadeo y Estudios de Impacto Ambiental, Entorno con potencial turístico, Acervos Documentales, Planes De Acción	Gremios del turismo, Subproceso de Planeación Económica y Social, Empresa publica, privada, gremios del turismo y subproceso de procesamiento técnico y producción de audio y video	1. Entornos turísticos fortalecidos 2. Información Promocional del Municipio de Santiago de Cali (urbana y rural)	Gremios del turismo, comunidad, visitantes, Subproceso de planeacion económica y social, subproceso de planeacion física y del ordenamiento territorial, Subproceso de adquisición de bienes obras y servicios, Comunidad, gremios del turismo, visitantes	Numero de entornos turísticos fortalecidos sobre proyectados; numero de eventos asistidos sobre proyectados

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL				CÓDIGO: MMDS01.05.3	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Fomentar el desarrollo turístico del Municipio de Santiago de Cali, mejorando la capacidad competitiva del sector, consolidando la oferta y la demanda en la zona urbana y rural.					
PROCEDIMIENTO :		DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y RURAL					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Elaborar plan para el desarrollo turístico	Diseñar estrategias que permitan el desarrollo del turismo	Coordinador del área de Turismo	Identificar Entornos a Crear o Fortalecer		Coordinador	del área de Turismo
				Identificar necesidades para el desarrollo del entorno turístico		Coordinador	del área de Turismo
				Definir estrategias para la realización del desarrollo del entorno turístico		Coordinador	del área de Turismo
				Elaborar plan logístico		Coordinador	del área de Turismo
2	Realizar Obras de Creación y Fortalecimiento turístico,	Cumplir con las necesidades planteadas en el plan logístico y técnico.	Secretario de Cultura y Turismo	Contratar ejecución de la obra según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios		Secretario de Cultura y Turismo	
3	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa	Garantizar el éxito del desarrollo turístico	Coordinador del área de Turismo	Verificar Cronograma de trabajo		Coordinador	del área de Turismo
				Realizar acompañamiento y seguimiento en el entorno turístico		Coordinador	del área de Turismo
				Asistir a las reuniones con la comunidad	X	Coordinador	del área de Turismo
				Realizar informes de seguimiento a la ejecución del plan		Coordinador	del área de Turismo

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
4	Realizar ajustes y finalizar el desarrollo turístico	Corregir y ajustar actividades en el desarrollo del proyecto que permitan el logro de los objetivos propuestos	Coordinador del área de Turismo	Identificar actividades que requieran ajustes y/o corrección	X	
				Realizar las correcciones		Coordinador del área de Turismo
				Entregar el entorno turístico desarrollado o fortalecido a la comunidad		Coordinador del área de Turismo
5	Elaborar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Coordinador del área de Turismo	Evaluar las actividades realizadas y el impacto generado por el desarrollo		Coordinador del área de Turismo
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Coordinador del área de Turismo
6	Documentar y archivar la información del desarrollo turístico	Crear un documento histórico de consulta	Jefatura de prensa	Recopilar la información del desarrollo turístico		Coordinador del área de Turismo
				Archivar la información	X	Coordinador del área de Turismo

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

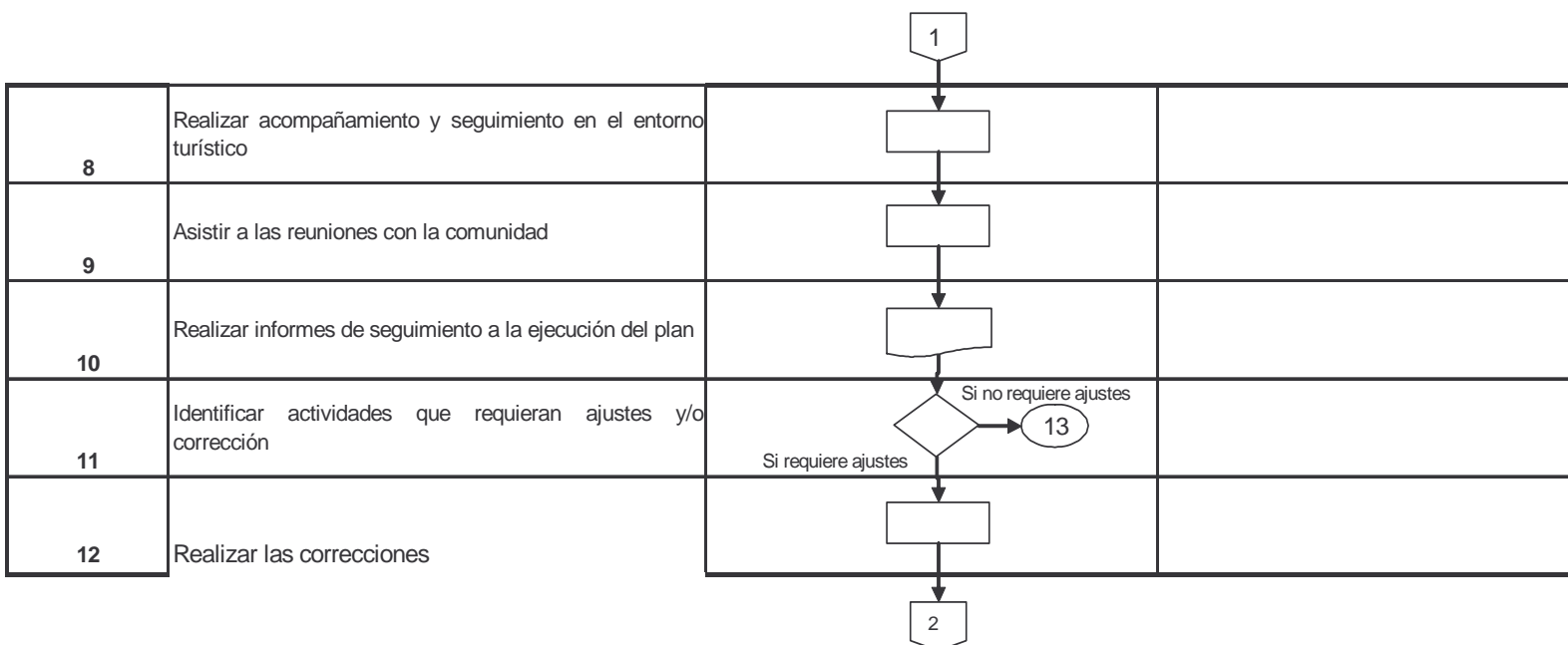
1. MACROPROCESO:	DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO:	SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS	CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:	DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL	CÓDIGO: MMDS01.05.3
PROCEDIMIENTO:	DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y RURAL	


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO	SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
1	Inicio		INICIO	
2	Identificar Entornos a Crear o Fortalecer			
3	Identificar necesidades para el desarrollo del entorno turístico			
4	Definir estrategias para la realización del desarrollo del entorno turístico			
5	Elaborar plan logístico			
6	Contratar ejecución de la obra según procedimiento de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios			
7	Verificar Cronograma de trabajo			

1

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06


1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL		CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS		CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL		CÓDIGO: MMDS01.05.3	
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y RURAL			
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO
			SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO




	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN
			1.0 10/03/06

1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL		CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS		CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL		CÓDIGO: MMDS01.05.3	
PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y RURAL			
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO
			SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO


			2	
13	Entregar el entorno turístico desarrollado o fortalecido a la comunidad			
14	Evaluar las actividades realizadas y el impacto generado por el desarrollo			
15	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora			
16	Recopilar la información del desarrollo turístico			
17	Archivar la información			
18	Fin		FIN	

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06


1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL				CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURISTICOS				CÓDIGO: MMDS01.05	
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL				CÓDIGO: MMDS01.05.3	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:		Fomentar el desarrollo turístico del Municipio de Santiago de Cali, mejorando la capacidad competitiva del sector, consolidando la oferta y la demanda en la zona urbana y rural.					
PROCEDIMIENTO :		ATENCIÓN A MISIONES NACIONALES E INTERNACIONALES					
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5)CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA	
1	Planear actividades	Diseñar el programa con el fin de garantizar que sea exitoso	Coordinador y Asistente del área de Turismo	Contactar a los promotores de Turismo			
				Solicitar información de misiones que visitaran la ciudad a los promotores		Asistente del coordinador de Turismo	
				Recibir la información de los promotores	X	Coordinador del área de Turismo	
				verificar servicios a ofrecer		Asistente del coordinador de Turismo	
				Verificar con los hoteles servicio de alimentación y estadía		Asistente del coordinador de Turismo	
				verificar la disponibilidad del transporte		Asistente del coordinador de Turismo	
				verificar con los tours la prestación del servicio		Asistente del coordinador de Turismo	
				Realizar programa de las actividades planeadas		Coordinador del área de Turismo	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE PROCEDIMIENTO		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

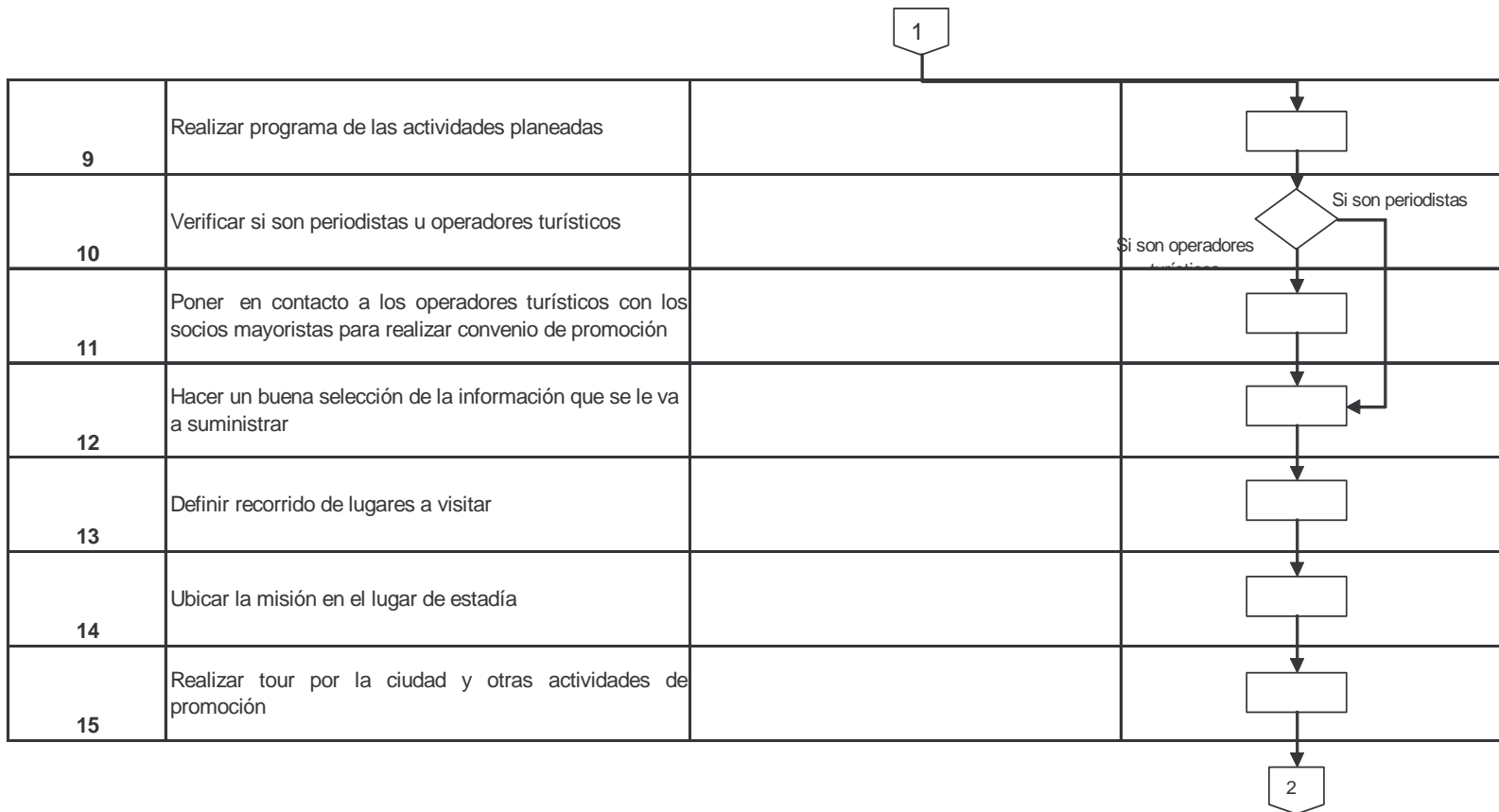
No	(3) ACTIVIDAD	(4) OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	(5) CARGO RESPONSABLE	(6) TAREA POR ACTIVIDAD	(7) PUNTO CRÍTICO DE CONTROL	(8) CARGO RESPONSABLE DE LA TAREA
2	Promocionar el Municipio de Santiago de Cali	Promocionar la ciudad ante misiones nacionales e internacionales	Coordinador del área de Turismo	Verificar si son periodistas		Coordinador del área de Turismo
				Hacer una buena selección de la información que se le va a suministrar		Coordinador del área de Turismo
				Poner en contacto a los operadores turísticos con los socios mayoristas para realizar convenio de promoción	X	Coordinador del área de Turismo
				definir recorrido de lugares a visitar		Coordinador del área de Turismo
				Ubicar la misión en el lugar de estadía		Coordinador del área de Turismo
				realizar tour por la ciudad y otras actividades de promoción		Coordinador del área de Turismo
				Entregar Carpeta promocional del Municipio de Santiago de Cali	X	
3	Elaborar plan de acción	Mejorar la calidad del servicio	Coordinador del área de Turismo	Evaluar la promoción realizada		Coordinador del área de Turismo
				Realizar plan de acción con las propuestas de mejora		Coordinador del área de Turismo
4	Ingresar información a base de datos	Mantener actualizada la base de datos, con el fin de evaluar el trabajo realizado y utilizarla para eventos futuros.	Coordinador del área de Turismo	Ingresar información a la Base de datos		Coordinador del área de Turismo


	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06

1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL		CÓDIGO: MMDS01		
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS		CÓDIGO: MMDS01.05		
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL		CÓDIGO: MMDS01.05.3		
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A MISIONES NACIONALES E INTERNACIONALES				
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	ASISTENTE DEL COORDINADOR DE TURISMO	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO
1	Inicio		<div>INICIO</div>	
2	Contactar a los promotores de Turismo		<div></div>	
3	Solicitar información de misiones que visitaran la ciudad a los promotores		<div></div>	
4	Recibir la información de los promotores			<div></div>
5	verificar servicios a ofrecer		<div></div>	
6	Verificar con los hoteles servicio de alimentación y estadía		<div></div>	
7	verificar la disponibilidad del transporte		<div></div>	
8	verificar con los tours la prestación del servicio		<div></div>	
			<div>1</div>	

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	DISEÑO DE FLUJOGRAMA		VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	ASISTENTE DEL COORDINADOR DE TURISMO	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO
-----	---------------	-----------------	--------------------------------------	---------------------------------



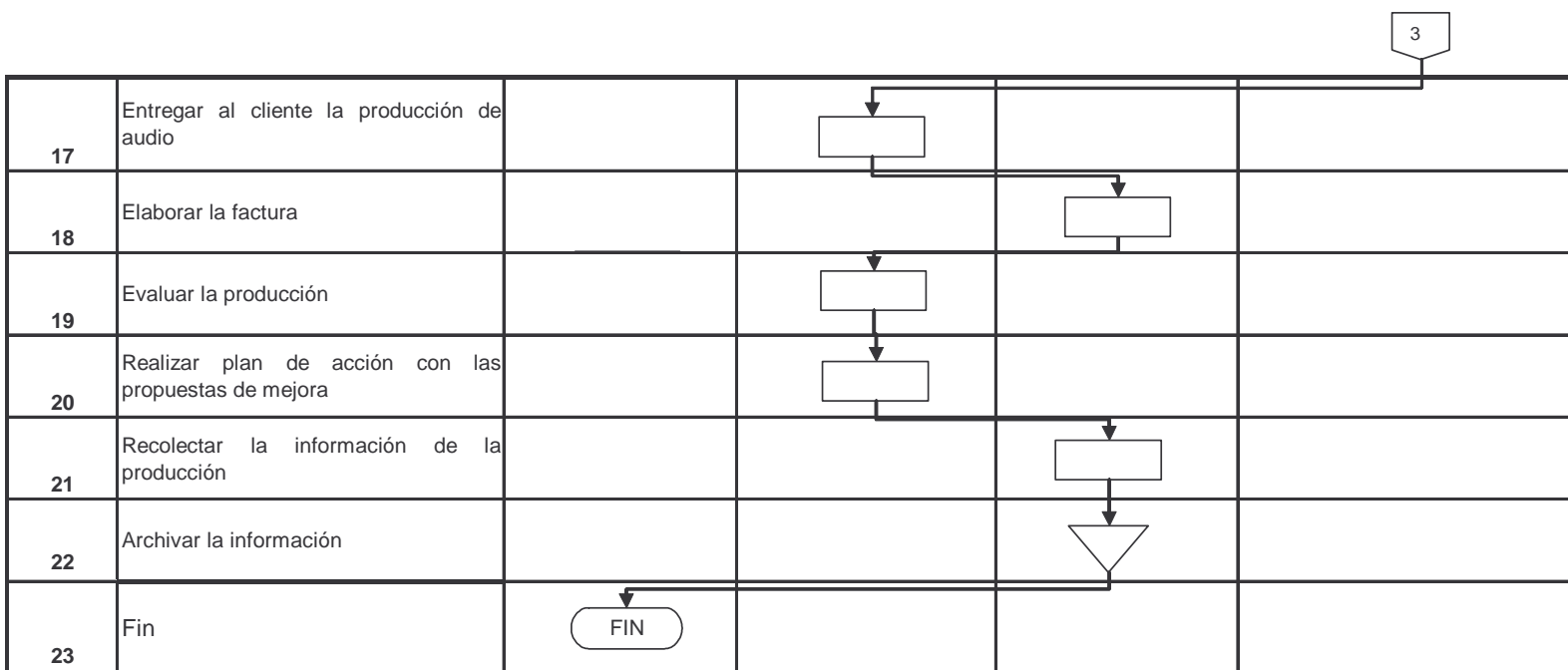
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			FECHA DE APROB 10/03/06

1. MACROPROCESO: DESARROLLO SOCIAL		CÓDIGO: MMDS01		
2. PROCESO: SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS		CÓDIGO: MMDS01.05		
SUBPROCESO: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL		CÓDIGO: MMDS01.05.3		
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A MISIONES NACIONALES E INTERNACIONALES				
No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	ASISTENTE DEL COORDINADOR DE TURISMO	COORDINADOR DEL ÁREA DE TURISMO

				2
16	Entregar Carpeta promocional del Municipio de Santiago de Cali			↓
17	Evaluar la promoción realizada			↓
18	Realizar plan de acción con las propuestas de mejora			↓
19	Ingresar información a la Base de datos			↓
20	Fin		FIN	

 <i>República de Colombia</i> <i>Santiago de Cali</i> www.cali.gov.co	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06


No.	(1) ACTIVIDAD \ (2) RESPONSABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE GRABACIÓN TAKESHIMA	SECRETARIA	SONIDISTA
-----	---------------------------------	---------	----------------------------------------------	------------	-----------




Elaborado por:	ALEXANDER VASCO PEREZ	Fecha:	
Revisado por:	REPRESENTANTE EQUIPO TECNICO DE LA CALIDAD	Fecha:	
Aprobado por:	SECRETARIA DE CULTURA Y	Fecha:	

 <p>República de Colombia</p> <p>Santiago de Cali</p> <p>www.cali.gov.co</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN DE CONTROL		VERSIÓN	1.0
			FECHA DE APROB	10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL					CÓDIGO: MMDS01	
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS						
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL					CÓDIGO: MMDS01.05.3	
-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10	-11
Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Asistir a las reuniones con la comunidad	Verificar que la información este coordinada	Plan logístico	Que las fechas de los actividades no se cruce con otras actividades o eventos importantes	Coordinador del área de Turismo	Confirmación de lugar, hora y fecha	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va ha realizar un desarrollo Turístico	Plan logístico
Identificar actividades que requieran ajustes y/o corrección	Verificar y evaluar	Actividades del plan logístico y actividades realizadas	que las actividades que requieran ajustes sean posibles, coherentes y se encuentren dentro del plan logístico	Coordinador o asistente del área	Verificar información suministrada contra el plan logístico	Computador	Cada vez que se va ha realizar un desarrollo Turístico	Plan logístico
Archivar la información	Verificar	Acervos Documentales del desarrollo Turístico	Los Acervos documentales que se van archivar deben estar completos y acordes con el desarrollo realizado	Coordinador del área de Turismo	Confirmar cantidad de Acervos documentales utilizados	No aplica	Cada vez que se realice un desarrollo Turístico	Expediente de desarrollo Turísticos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA	
	VERSIÓN	1.0
		10/03/06

Puntos críticos de control	Actividad de control Prevista	Objeto de control	Criterio de Control	Cargo Responsable	Método de Medición o Control	Equipo requerido	Frecuencia	Identificación del Formato
Seleccionar el evento a asistir	Verificar y evaluar	información suministrada de los eventos	Que el evento este bien catalogado por las agencias de turismo y atraiga mucho publico	Coordinador del área de Turismo	Confirmar la realización del evento	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va asistir a un evento de promoción turística	Plan logístico
Seleccionar información turística del Municipio de Santiago de Cali en un expediente temporal	Verificar	Actualidad de la información suministrada	Que la información seleccionada se encuentre actualizada y sea veraz	Coordinador del área de Turismo	Consultar con agentes de Turismo externo la actualidad y veracidad de la información	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va asistir a un evento de promoción turística	Expediente temporal de promoción
Recibir la información de los promotores	Verificar y evaluar	información suministrada por los promotores	Que la información sea veraz y oportuna	Coordinador del área de Turismo	Confirmar la veracidad de la información, la fecha, lugar y hora	Teléfono, fax, y computador	Cada vez que se va recibir una misión nacional o internacional	Base de datos
Realizar tour por la ciudad y otras actividades de promoción	Verificar	Términos del Convenio	Que el tour o las actividades de promoción realizadas sean coherentes con lo establecido en el convenio	Coordinador del área de Turismo	Verificar actividades realizadas contra el convenio	Computador	Cada vez que se va recibir una misión nacional o internacional	Convenio
Entregar Carpeta promocional del Municipio de Santiago de Cali	Evaluar y verificar	Contenido de la carpeta promocional	Que en el contenido de la carpeta promocional se encuentre toda la información turística del Municipio de Santiago de Cali	Coordinador del área de Turismo	La información suministrada debe contener material promocional del Municipio de Santiago de Cali	No aplica	Cada vez que se va recibir una misión nacional o internacional	Carpeta Promocional

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DISEÑO DE FLUJOGRAMA		
			VERSIÓN 1.0
			10/03/06

1. MACROPROCESO:		DESARROLLO SOCIAL			CÓDIGO: MMDS01
2. PROCESO/		SERVICIOS CULTURALES Y TURÍSTICOS			CÓDIGO: MMDS01.05
SUBPROCESO:		DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TURISMO URBANO Y RURAL			CÓDIGO: MMDS01.05.3
No	(3) ORIGEN Y/O GRUPO DE INTERÉS	(4) INFORMES	(5) ESPECIFICACIÓN O REQUISITOS Origen y/o Grupos de Interés	(6) DESTINATARIO	(7) FECHA DE ENTREGA PERIODICIDAD
1	Requerimientos Legales	Resoluciones y actos de admisión	Notificaciones y descargos de los prestadores Turísticos requeridos	Dirección general de Turismo	Por requerimiento, se envía durante los siete días siguientes a la llegada del oficio
		De cumplimiento de un proyecto	Gestión, ejecución y evaluación del proyecto	Embajada de Israel, Ministerio de relaciones exteriores	Por requerimiento
		Información Turística de la Ciudad	De acuerdo a la solicitud expresada	Dirección general de Turismo	Por requerimiento
		Estadísticas del Turismo	Estadísticas de crecimiento de la actividad Turística en la Ciudad, información suministrada por el departamento de comunicaciones	Dirección general de Turismo	Por requerimiento
2	Normas y Políticas internas de operación				
		Interventorías	Actas, certificaciones e informes	Área Administrativa	Por requerimiento
		Proyectos	Marco Lógico, Ejecución Presupuestal	Área Administrativa	Anual
		de los Contratos	Información del contrato y ejecución	Área Administrativa	Mensual
		Plan de trabajo	Proyección de eventos, asistencia y actividades a realizar	Área Administrativa	Anual o por requerimiento
		Programación	Información de las capacitaciones de cada área	Área de Comunicaciones	Mensual
		Evaluación de proyectos por situado fiscal	Revisión de la formulación del proyecto y recomendaciones	Área Administrativa	Anual
4	Requerimientos del usuario Externo	Contratación	Información del contrato y ejecución	Publico en general	Por requerimiento

Anexo 3

LA GESTION DE LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE LA GETIÓN PÚBLICA

Alexander Vasco Pérez

Universidad Autónoma de Occidente, avasco@uao.edu.co, Santiago de Cali

La implementación de un sistema de gestión de la calidad a través de la norma Técnica de calidad para la gestión Pública NTCGP 1000:2004 para las entidades públicas cobijadas por la ley 873 de 2003, busca en términos generales consolidar una estructura que le permita a las entidades públicas dirigir, definir estándares que relejen la transparencias en sus tomas de decisiones, mejorar su clima laboral para que permita un mejoramiento continuo de su productividad, la participación y el control político de los ciudadanos y llegado el caso emprender acciones preventivas y correctivas que lleven a la satisfacción de los ciudadanos. De esta manera se busca que la gestión de la calidad deje de ser una ventaja competitiva del ente privado y se convierta en una filosofía de la Gestión Pública.

1. INTRODUCCIÓN

El diseño y la documentación del proceso de SERVICIOS CULTURALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI busca la integralidad de las actividades que se realizan en la secretaría de cultura a través de la de adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí. Una Vez identificadas estas, permitirá que se logre la caracterización y documentación del proceso y sus subprocesos correspondientes. Esto con el fin que permita establecer métodos de trabajo que garanticen el adecuado uso de los recursos, se identifiquen los responsables y se alcance el cumplimiento de sus objetivos.

2. REALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO

La realización del diagnostico permitió conocer el cumplimiento de procesos que se realizan en la secretaría de cultura con respecto a la norma

NTCGP 1000:2004, para su realización se inició con la socialización del proyecto, para que de esta manera el funcionario participara activamente en el proceso, seguidamente se identificación los grupos procedimentales, se establecieron agendas de trabajo, se hizo la recopilación de información legal y el diseño una guía conformada por 13 módulos.

Para la aplicación del diagnostico se decidió que se realizara una prueba piloto con la secretaría de tránsito y Transporte para conocer mejor la metodología que se usaría en las demás dependencia y poder evaluar la aplicación de la guía diseñada.

Durante la aplicación de la guía se solicitaran documentos y datos que evidenciasen las respuestas dadas por los funcionarios entrevistados, en aspectos tales como: quejas y reclamos, caracterizaciones, tablas de retención, manuales de funciones, análisis de competencias, indicadores de gestión, planes, programas y proyectos de la Secretaría, gestión contractual, entre otros.

3. IDENTIFICACION DEL PROCESO

Una vez terminado el diagnostico se programaron jornadas de trabajo, en las cuales se definieron la metodología para la elaboración de los objetivos de los macroprocesos, procesos o subprocesos, el alcance que tendrían cada uno y su ubicación en cada macroproceso que conforma el mapa de procesos de la administración, de esta manera se logró tener la integralidad; Los resultados de estas jornadas igualmente se vieron socializados con los funcionarios de las dependencias y el coordinador de la dirección de control interno.

Finalmente el macroproceso de Desarrollo Social fue definido así:

“Garantizar a la comunidad el acceso a los bienes y servicios sociales consagrados en la Constitución Nacional, para contribuir al bienestar y al desarrollo integral de la población del Municipio de Santiago de Cali”.

Y está compuesto por los siguientes procesos: Servicio Educativo, Servicio De Vivienda Social, Servicio De Salud Pública, Servicio De Deporte Y Recreación, Servicios Culturales Y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios.

4. MODELACIÓN DE SUBPROCESOS

La modelación tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso o subproceso, orientándolo a la satisfacción de sus beneficiarios y/o grupos de interés; la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades que se requiere realizar y las tareas mínimas para ejecutarla. Esto implica también que se defina los informes que debe recibir y suministrar cada proceso o subproceso a sus grupos de interés. Para la modelación, fue necesario que durante el trabajo de campo se lograra encontrar respuesta a : Cuales son las entradas o insumos? Que características o especificaciones deben cumplir los insumos? Quienes son los proveedores de cada insumos? Cuales son las salidas, beneficios o servicios? Que características deben cumplir los servicios? Quienes son los beneficiarios de cada producto o servicio?

De esta manera en la modelación se realizaron actividades sucesivas que se resumen en:

Creación del grupo de trabajo para la modelación: A este grupo se le ha asignado la responsabilidad del despliegue y actuación permanente de los procesos a cargo del área, con su aporte se determinaron insumos, proveedores, cliente o grupos de interés, identificación de actividades, tareas que permitieron definir procedimientos que garanticen los resultados eficientes.

Definición de requisitos legales: La operación de todo proceso en las entidades públicas parte de una normatividad que lo reglamenta, ya sea de origen interno o externo, siendo indispensable para su operación el conocimientos de la misma por parte del funcionario público que direcciona, ejecuta u opera el proceso.

Determinación de recursos para el proceso: Se identifican los recursos humanos y de infraestructura que se necesitan para que el proceso logre alcanzar el objetivo establecido.

Determinación de productos: Se identifican los productos o el resultado esperado con la ejecución del proceso o subproceso, identificado a partir del objetivo definido para el proceso y el macroproceso. Se debe definir las características o especificaciones que debe de reunir el producto teniendo en cuenta los requerimientos de los beneficiarios y/o grupo de interés y los clientes internos o externos que requieren del producto del proceso.

Determinación de Insumos: Se identifican de manera genérica, los insumos requeridos para la ejecución y la obtención del resultado y/o producto definido en la actividad anterior, describiendo características como especificaciones técnicas o requisitos generales que permitan cumplir con las características del producto, además del cumplimiento de requisitos legales, sin olvidar mencionar los proveedores que suministrar estos insumos.

Diseño de procedimiento: Identifica las actividades que se consideran necesarias para ejecutar el proceso y el cumplimiento de las especificaciones del producto teniendo en cuenta su ejecución secuencial y cumpliendo el ciclo PHVA,

desagregando sus tareas de una manera que reflejen el cumplimiento de la actividad propuesta, los puntos críticos de control y los responsables de su ejecución.

Plan de Control: Permite identificar las tareas que necesitan mecanismos o acciones dirigidas a reducir la ocurrencia de eventos que pueda interrumpir la adecuada ejecución del proceso que afecte el logro de los objetivos.

Diseño de Flujograma: Permite la representación gráfica del procedimiento que debe seguirse para la ejecución estandarizada del subproceso. El gráfico presenta la secuencia de las tareas a seguir para llevar a cabo el procedimiento, cada una de estas se representa gráficamente a través de una convención y se realiza el diagrama teniendo en cuenta el orden de intervención del cargo responsable de su ejecución.

Informes generados: Determina la información y el tipo de informe que se debe generar en el proceso o subproceso para dar cumplimiento a exigencias legales o por requerimiento del beneficiario y/o grupo de interés interno o externo, garantizando que la información sea útil y pertinente para el destinatario.

Antes de iniciar con las actividades de modelación de los subprocesos, se programaron jornadas de capacitación en el tema de Gestión por procesos con el equipo procedimental responsable de las actividades que conllevan a los procesos misionales de la secretaría, para consolidar en ellos los conceptos necesarios para la caracterización y documentación del proceso.

CONCLUSIONES

1. La metodología utilizada permite tener la integralidad de todo el sistema
2. Debe tenerse en cuenta la que la calidad de la función pública en esencia es responsabilidad de los servidores públicos y que su participación es fundamental.
3. La continua capacitación permitirá que se mejore no solo la aptitud, sino la actitud, dedicación y el rompimiento a la resistencia al cambio.

REFERENCIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Santafé De Bogotá D.C. : ICONTEC. 88p.

Alcaldía, Departamento Administrativo de Planeación. Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali: 2004/2007. Municipio de Santiago de Cali: Impresora Feriva, 2004. 86p.

Ley 872 de 2003 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 2003. [consultado 16 de Enero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 594 de 2000 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 2000. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 152 de 1994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 489 de 1.998 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1998. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 443 de 1994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 132 de 1.994 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1994. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

Ley 80 de 1.993 [en línea]. Bogotá: Congreso de la república, 1993. [consultado 21 de Febrero, 2006].Disponible por Internet: <http://www.diariooficial.org.co/>

MENDEZ, Carlos. Metodología. Santafé de Bogotá: McGRAW-Hill interamericana, 1988. 263p.